



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Turismo

**Análisis de la aplicación de buenas prácticas de Turismo sostenible
dirigido a 10 talleres artesanales de la isla Santa Cruz provincia de
Galápagos, 2019.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de “Ingeniera en Turismo”

Autora:

Allison Michelle Heras Altamirano

CI: 2000135216

Correo electrónico: michelle.herasa@ucuenca.edu.ec

Directora:

Alexandra Marcela Galarza Torres

CI: 0102045655

Cuenca, Ecuador

23 de junio del 2020



Resumen

El análisis de la aplicación de Buenas Prácticas de turismo sostenible dirigido a 10 talleres artesanales de la isla Santa Cruz, provincia de Galápagos, 2019, ha permitido conocer que la mayoría de artesanías no cuenta con las herramientas necesarias para el cumplimiento de un verdadero desarrollo sostenible, que permita el eficiente ahorro del recurso energético, hídrico y una concientización adecuada a sus empleados relacionados a temas ambientales, sociales y culturales; es por ello que surge la necesidad de desarrollar este análisis, debido que es una herramienta que permite a los artesanos adoptar prácticas de gestión sostenibles, de una manera sencilla y efectiva. Basándose en principios que tienen como propósito minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios de la actividad en el entorno sociocultural, ambiental y empresarial. Es por eso que la guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance, es una fuente de desarrollo para varias empresas; su importancia radica en el desarrollo sostenible, generando un mayor impacto de conservación y preservación de recursos naturales, obteniendo beneficios económicos y sociales.

Palabras claves: buenas prácticas, turismo sostenible, gestión.



Abstract

ABSTRACT

The analysis of Good Practices application in sustainable tourism aimed at 10 craft workshops in Santa Cruz Island, Galapagos Province, 2019, has shown that most crafts do not have the necessary tools for the fulfillment of a true sustainable development as to allow efficient savings of energy and water resources and an appropriate awareness of their employees related to, social and cultural and environmental issues, which is why this analysis is necessary, because it is a tool that allows artisans to adopt sustainable management practices, in a simple and effective way. Based on principles that aim to minimize the negative impacts and maximize the benefits of the activity in the socio-cultural, environmental and business environments . That is why the Rainforest Alliance's Sustainable Tourism Best Practices guide is a source of development for several companies; its importance lies in sustainable development, generating a greater conservation and resource preservation impact obtaining economic and social benefits.

Key words: good practices, sustainable tourism, management.

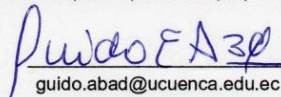
Proyecto de intervención: "Aplicación de Buenas Prácticas de turismo sostenible dirigido a 10 talleres artesanales de la isla Santa Cruz, provincia de Galápagos, 2019."

Estudiante: Allison Michelle Heras Altamirano

Directora: Mg. Alexandra Galarza Torres

Certificado de Precisión FCH-TR-089

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.


guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 5 de mayo de 2020

Elaborado por: GEAV _____

cc. Archivo Recibido por: nombre / apellido / firma / fecha / hora



Índice del Trabajo

Portada.....	1
Resumen	2
Abstract	3
Índice del Trabajo.....	4
Índice de tablas	8
Índice de gráficos	9
Índice de fotografías.....	10
Índice de anexos	11
Cláusula de licencia y autorización	12
Cláusula de propiedad intelectual	13
DEDICATORIA.....	14
AGRADECIMIENTO.....	15
INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I	17
ANTECEDENTES DEL TURISMO SOSTENIBLE Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA PROVINCIA DE GALÁPAGOS	17
Introducción	17
1.1 Antecedentes generales de Galápagos.....	17
1.1.1. Historia.....	17
1.1.2 Geografía.....	18
1.1.3 Orografía e hidrografía.....	19
1.1.4 Ambiente.....	21
1.1.5 Datos de población y habitantes.....	23



1.1.6 Experiencias de buenas prácticas de turismo sostenible de la provincia de Galápagos.....	24
1.2 Experiencias de la aplicación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en el Sector Privado de la provincia de Galápagos	29
1.2.1 Hotel Finch Bay.....	29
1.2.1.1.1 <i>Gestión de la sostenibilidad</i>	30
1.2.2 Pikaia Lodge Galápagos.	41
1.2.3 Celebrity Xpedition.	52
1.3 Experiencia de la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en la gestión pública de la provincia de Galápagos.....	61
1.3.1 Consejo de gobierno del régimen especial para Galápagos.	62
1.3.1 Parque Nacional Galápagos.....	66
1.3.2 Agencia de regulación y control de la bioseguridad y cuarentena para Galápagos.....	72
1.3.3 Gobierno autónomo descentralizado municipal de Santa Cruz.....	74
CAPÍTULO 2	77
TRABAJO ARTESANAL DE TALLADO EN MADERA EN LA ISLA SANTA CRUZ	77
2.1 Marco legal del artesano en el Ecuador.....	78
2.2.1 Constitución de la República del Ecuador (2008).....	78
2.1.1 Ley de defensa al artesano.	79
2.1.2 Ley de fomento artesanal.	79
2.2 Marco legal del artesano en la provincia de Galápagos y la isla Santa Cruz	81
2.2.2 Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización (COOTAD) (2010).	82



2.2.3 Ley orgánica de régimen especial de la provincia de Galápagos (LOREG) (2015).....	83
2.3 Reseña histórica del trabajo artesanal de tallado en madera en Ecuador ...	83
2.4 Reseña histórica del trabajo de tallado en madera en la isla Santa Cruz	85
2.4.1 Ubicación.....	88
2.4.2 Temática de elaboración, materiales y especies arbóreas.....	89
2.5 Importancia del trabajo artesanal con relación al turismo	89
2.5.1 Cifra aproximada de turistas que compran.....	91
2.5.2 Artesanías de mayor demanda.	92
2.5.3 Características de los productos.	92
CAPÍTULO 3	97
APLICACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE Y LA NORMA SMART VOYAGER.	97
3.1 Población, muestra y unidad de investigación	97
3.1.1 Población.	98
3.1.2 Muestra.	99
3.2 Recolección de información.....	99
3.2.1 Plan para la recolección de información.....	100
3.2.2 Plan de análisis e interpretación de resultados.	101
3.3 Principios de la norma smart voyager.....	101
3.3.1 Datos demográficos.	104
3.3.2 Análisis de la norma smart voyager	106
3.4 Análisis del ámbito empresarial de los diez talleres artesanales de la isla Santa Cruz, Galápagos de la Rainforest Alliance.	123
3.4.1 Gestión de Sostenibilidad.....	124
3.4.2 Gestión de calidad.....	125



3.4.3 Gestión de recursos humanos.....	125
3.4.4 Gestión de seguridad.	126
3.4.5 Gestión de comunicación y mercadeo.	126
3.4.6 Las artesanías en Galápagos Santa Cruz.....	127
3.6 Estrategias.....	132
3.6.1 Formar un colectivo artesanal.	132
3.6.2 Propuesta concurso de tallado “fiestas de cantonización”.	133
3.6.3 Propuesta descuento a los artesanos calificados con DHL para su exportación.....	133
3.5 Conclusiones	134
Bibliografía	135
Anexos.....	137
1 Entrevista Rocío Aucancela	138
Anexo 2 entrevista Finch Bay.....	139
Anexo 3 Entrevista al gerente del Hotel Pikaia.....	139
Anexo 4 Modelo de entrevista para artesanos	142
Anexo: 5 Cuestionario de norma smart voyager express (ámbito ambiental)	144
Anexo: 6 Cuestionario de norma smart voyager express (ámbito socio cultural)	147
Anexo: 7 Cuestionario de norma smart voyager express (ámbito empresarial) ..	149
Diseño de Tesis	151
1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	152
2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE / CORREO ELECTRÓNICO.....	152
3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	152
4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	153
5. MARCO TEÓRICO.....	154



6. OBJETIVOS	156
General	156
Específicos	156
7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	157
8. BIBLIOGRAFÍA	158
10. RECURSOS MATERIALES	160
4 11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	161
5 2. PRESUPUESTO	162
13. ESQUEMA	163

Índice de tablas

Tabla N° 1: Característica geográficas relevantes	20
Tabla N° 2 Endemismo fauna y flora.....	23
Tabla N° 3 Artesanías individuales.....	92
Tabla N° 4 Listado de artesanos calificados.....	94
Tabla N° 5 Artesanos	98
Tabla N° 6 Norma smart voyager express ámbito empresarial	106
Tabla N° 7 Norma smart voyager express ámbito socio-cultural.....	113
Tabla N° 8 Norma smart voyager express ámbito ambiental	118
Tabla N° 9 Cuadro resumen del ámbito empresarial.....	126
Tabla N° 10 Cuadro comparativo de la Rainforest Alliance.....	130



Índice de gráficos

Gráfico 1 Mapa: distribución de superficie insular	19
Gráfico 2 Distribución de superficie insular	20
Gráfico 3 Ecosistemas.....	22
Gráfico 4 Sectores económicos de las islas Galápagos.....	24
Gráfico 5 Logo CYD Certified S.A	25
Gráfico 6 Logo Conservación y desarrollo.....	25
Gráfico 7 Logo Smart Voyager	26
Gráfico 8 establecimientos isla Floreana.....	29
Gráfico 9 Logo Hotel Finch Bay.....	30
Gráfico 11 Procedimiento posillero.....	32
Gráfico 12 Procedimiento Chef pastelero.....	32
Gráfico 13 Procedimiento Cocina fría.....	32
Gráfico 14 Procedimiento Cocina caliente.....	33
Gráfico 15 Procedimiento Chef ejecutivo y Sub chef	33
Gráfico 16 Horario de trabajo	34
Gráfico 17 Elementos de seguridad	36
Gráfico 18 Promoción web	37
Gráfico 19 Planta de tratamiento de agua hotel Finch Bay	39
Gráfico 20 Huerta hotel Finch Bay	40
Gráfico 21 Logo Hotel Pikaia Lodge.....	41
Gráfico 22 Pikaia Lodge	43
Gráfico 23 Datos de seguridad área de servicio Hotel Pikaia Lodge.....	44
Gráfico 24 Control de abastecimiento	45
Gráfico 25 Control de asistencia	46
Gráfico 26 Elementos de seguridad	47
Gráfico 27 Promoción web	47
Gráfico 28 Purificador de agua.....	49



Gráfico 29 Paneles solares Hotel Pikaia Lodge	50
Gráfico 30 Consumo de energía	51
Gráfico 31 Logo Celebrity Xpedition	52
Gráfico 32 Embarcación Flora	53
Gráfico 33 Mapa de seguridad	56
Gráfico 34 Sistema de navegación.....	57
Gráfico 35 Página oficial Celebrity Cruises	57
Gráfico 36 Logo Consejo de Gobierno	62
Gráfico 37 Organigrama Consejo de Gobierno	63
Gráfico 38 Curso de capacitación e industria	64
Gráfico 39 Logo Parque Nacional Galápagos	66
Gráfico 40 Organigrama Parque Nacional Galápagos	67
Gráfico 41 Buenas prácticas ambientales	70
Gráfico 42 Buenas prácticas ambientales	71
Gráfico 43 Buenas prácticas ambientales	72
Gráfico 44 Organigrama Agencia de Regulación y control de bioseguridad	72
Gráfico 45 Logo Municipio de Santa Cruz	74
Gráfico 46 Organigrama Municipio de Santa Cruz	74
Gráfico 47 Sexo.....	104
Gráfico 48 Edad	105
Gráfico 49 Procedencia	105
Gráfico 50 Logo artesanos	132

Índice de fotografías

Fotografía 1	86
Fotografía 2	87



Índice de anexos

Anexo 1 Entrevista Rocío Aucancela	138
Anexo 2 entrevista Finch Bay	139
Anexo 3 Entrevista al gerente del Hotel Pikaia.....	139
Anexo 4 Modelo de entrevista para artesanos	142
Anexo: 5 Cuestionario de norma smart voyager express (ámbito ambiental)	144
Anexo: 6 Cuestionario de norma smart voyager express (ámbito socio cultural)	147
Anexo: 7 Cuestionario de norma smart voyager express (ámbito empresarial) ..	149



Cláusula de licencia y autorización

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Allison Michelle Heras Altamirano en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Análisis de la aplicación de buenas prácticas de Turismo sostenible dirigido a 10 talleres artesanales de la isla Santa Cruz provincia de Galápagos, 2019.", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 23 de junio de 2020

Allison Michelle Heras Altamirano

C.I: 2000135216



Cláusula de propiedad intelectual

Cláusula de Propiedad Intelectual

Allison Michelle Heras Altamirano autora del trabajo de titulación "Análisis de la aplicación de buenas prácticas de Turismo sostenible dirigido a 10 talleres artesanales de la isla Santa Cruz provincia de Galápagos, 2019.", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 23 de junio de 2020

Allison Michelle Heras Altamirano

C.I: 2000135216



DEDICATORIA

A todos los foráneos que deciden trasladarse a otro lugar para realizar sus estudios de 3er nivel, no es nada fácil pero tampoco imposible con el tiempo se terminan adaptando.

A mi querida familia; padres, tíos, hermanos, a mis guambras a mis primos que también son estudiantes foráneos en otras ciudades; Dirk, Teresa, Verónica, Daniela, Pedro, Pamela, Lisbeth y Sharon.

A mi estimada tutora PhD (co) Alexandra Galarza por inculcarme el verdadero valor de la sostenibilidad en nuestra profesión.

Finalmente dedico mi trabajo a todos los artesanos que me brindaron su apoyo, a cada institución y a la Junta Provincial de Defensa del Artesano de Galápagos.



AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por guiarme de una manera muy especial desde el primer día universitario, por no dejarme vencer de la soledad y poder adaptarme a la ciudad.

A mis queridos padres Jacinto y Mercedes quienes han estado en las buenas y en las malas cuidándome y dándome aliento para cumplir mi meta universitaria a pesar de la distancia, mis hermanos José y Natasha por ser mis consejeros favoritos. A mi abuelito César por el gran cariño. A mis queridos tíos Cecilia, Albita, Venancio, Inés, Antonio y Paolita, y primos por el gran apoyo emocional y constante que he podido palpar de cada uno de ellos.

Agradezco infinitamente a mi tutora de tesis PhD (co) Alexandra Galarza Torres por haber aceptado mi tema sin dudarlo y ser mi mentora por todo este tiempo, mil disculpas por cualquier cosa dada, es una excelente persona y gran profesional.

A mis compañeros de aula que se convirtieron en mi segundo hogar, gracias infinitas por tantos momentos y experiencias vividas, no olvidare esas farras y "paseos". En especial a Jessy y Felipe.



INTRODUCCIÓN

Galápagos es una provincia que representa un alto nivel de aporte económico al país, debido que la principal fuente de ingresos es la producción de servicios y comercio, las mismas repercuten en todas las islas siendo un factor importante para el desarrollo turístico del área, se puede interpretar que, al encontrarse el turismo dentro del tercer sector, este convive directamente con el pequeño y gran empresario en la región insular.

Los artesanos talladores en madera de la isla Santa Cruz, representan un grupo que forma parte de la gran estructura de la actividad turística en esta isla; si bien es cierto, no generan un ingreso económico representativo para el archipiélago, pero sí es un aporte de riqueza cultural. De los diez (10) talleres artesanales que se encuentran en la Isla Santa Cruz; 7 (siete) se ubican en el Parque Artesanal, sus locales de venta directa al turista se encuentran en el Mercado Artesanal y en la Av. Charles Darwin; el resto de talleres se han construido en los propios domicilios, entregan sus artesanías a comerciantes. En los últimos 7 años para darle más representatividad a esta actividad, durante las fiestas de cantonización de la isla se ha desarrollado el concurso de tallado, convirtiéndose en una de las actividades más aclamadas por los turistas.

De esta manera, como sector emergente y vulnerable, se aspira identificar los principales problemas percibidos durante la elaboración y venta de artesanías talladas en madera, a su vez generar un impacto positivo y de concientización a través de la adquisición de buenas prácticas, que se alineen a los ámbitos de sostenibilidad turística, aplicado en grandes referentes de operación turística certificadas. Actualmente existe un total de 20 empresas en las islas Galápagos; el hotel Finch Bay de 4 estrellas, el Hotel Royal Palm de 4 estrellas, entre otros que han recibido certificaciones de sostenibilidad turística por su buen desempeño, construcción y manejo ambiental; embarcaciones turísticas de gran trayectoria como Celebrity Xpedition, pionera en las islas, además de embarcaciones de yates como Daphne, Eclipse, Flamingo Letty, Sky Dancer, Mary Anne, Sagitta, entre otros.



CAPÍTULO I

ANTECEDENTES DEL TURISMO SOSTENIBLE Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA PROVINCIA DE GALÁPAGOS

Introducción

En el presente capítulo se abordará los antecedentes del turismo sostenible y buenas prácticas en las islas Galápagos, los mismos que servirán de guía para la posterior propuesta del análisis a diez talleres artesanales que es el objetivo central de esta investigación.

En primera instancia, se prevé buscar los antecedentes generales de Galápagos, teniendo como base a varios autores, tomando en cuenta los aspectos más importantes de los mismos, a continuación, se realizará una amplia búsqueda bibliográfica y entrevistas a principales empresas turísticas, convirtiéndose en las principales promotoras de las buenas prácticas de sostenibilidad turística en el sector privado del Archipiélago de Galápagos. Para contemplar de mejor manera la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible a los diez talleres artesanales en madera, también se propone investigar la aplicación en el sector público; órganos rectores con gran trayectoria para el pro desarrollo de las islas.

Finalmente, se efectuará un análisis en donde se determinará el porcentaje de cumplimiento que ha tenido el siguiente objetivo: Presentar una reseña histórica del turismo sostenible en la provincia de Galápagos.

1.1 Antecedentes generales de Galápagos

1.1.1. Historia.

El archipiélago de Galápagos fue descubierto por Fray Tomas de Berlanga en el año de 1535. “En el siglo XVII aparecieron varios mapas con nombres de las islas los llamados nombres españoles antiguos, como isla del Tabaco, de la Salud, Dos hermanas, Mascarín” (Latorre, 2011, p. 6) los nombres fueron puestos en torno a la apariencia que los españoles consideraban, además de diferentes paisajes y



especies. A continuación, las islas Encantadas fueron utilizadas como refugio por piratas y balleneros por un largo periodo, para poder sobrevivir largas travesías, durante su estancia cazaban animales endémicos principalmente a las tortugas gigantes y lobos marinos, puesto que tienen un alto índice de nutrientes, fue así que se generó una gran reducción de fauna.

La presencia de los incas en las islas galápagos, permitió declarar su soberanía en las islas, de manera que el 12 de febrero del 1832, las islas fueron reconocidas como “Archipiélago del Ecuador”, y su capital la isla Floreana, hoy en día es una de las parroquias de la isla San Cristóbal actual capital.

1.1.2 Geografía.

Las islas Galápagos se encuentran a una distancia de 1240 kilómetros de la parte continental al oeste de la costa ecuatoriana entre las coordenadas, tiene su centro geográfico a $0^{\circ} 32.22'S$ y $90^{\circ} 31.26'O$. La superficie emergida es de $7,985 \text{ km}^2$ (Plan de Manejo de de las Áreas Protegidas de Galápagos para el Buen Vivir, 2014)

El archipiélago de Galápagos cuenta con 4 islas habitadas: Isabela, Santa Cruz, San Cristóbal y Floreana. Que a su vez son cantones con sus respectivas parroquias, cabe recalcar que Floreana es una parroquia que pertenece a la capital San Cristóbal, éstas se observan en el Mapa N°1.

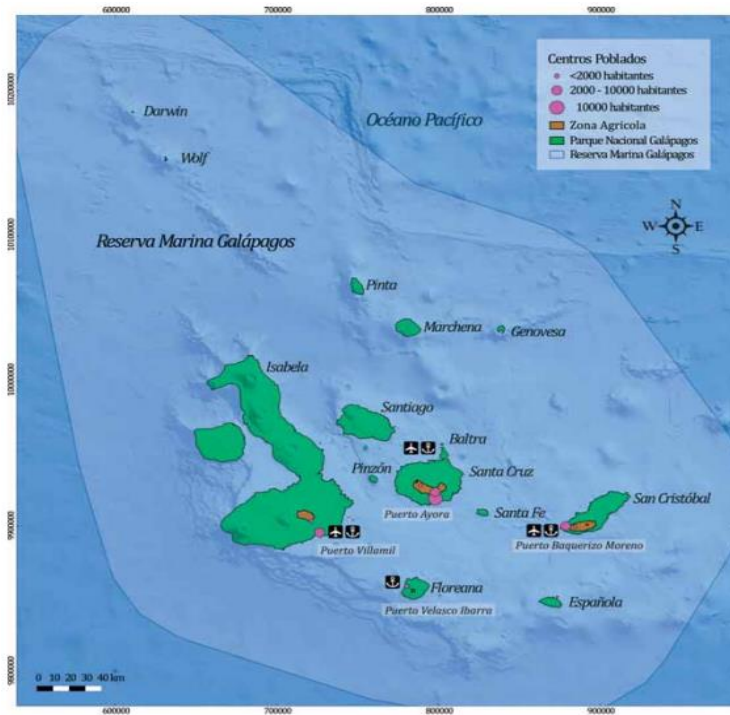


Gráfico 1 Mapa: distribución de superficie insular

Título: Mapa: distribución de superficie insular

Autor: Heras Allison

Fuente: (Plan de Manejo de de las Áreas Protegidas de Galápagos para el Buen Vivir, 2014)

Fecha: 24/09/2019

1.1.3 Orografía e hidrografía.

El archipiélago Galápagos cuentan con 234 islas, islotes y rocas, nacidas de volcanes que conforman el archipiélago: Existen 13 islas grandes, cada una con una superficie mayor a 10km², 5 medianas con un tamaño entre 1 y 10 km², las restantes de 216 unidades entre islotes y rocas. Considerando a las más grandes, se representan a continuación en la tabla N^o1.

Tabla N° 1: Característica geográficas relevantes

ISLA	ÁREA (km ²)	ALTITUD (msnm)
Isabela	4.703,44	1.574
Santa Cruz	985,22	684
Fernandina	637,77	1.359
Santiago	577,28	834
San Cristóbal	556,97	534
Floreana	172,29	394
Marchena	130,19	199
Española	60,89	171
Pinta	59,19	471
Baltra	25,37	54
Santa Fe	24,66	139
Pinzón	18,13	307
Genovesa	14	36

Autor: Heras Allison (2019)

Fuente: (Plan de Manejo de de las Áreas Protegidas de Galápagos para el Buen Vivir, 2014)

El Archipiélago se formó por erupción volcánica, las islas más jóvenes son la isla Isabela donde se encuentran los volcanes: Wolf, Darwin, Alcedo, Cerro Azul, Sierra Negra y en la isla de Fernandina el volcán La Cumbre.

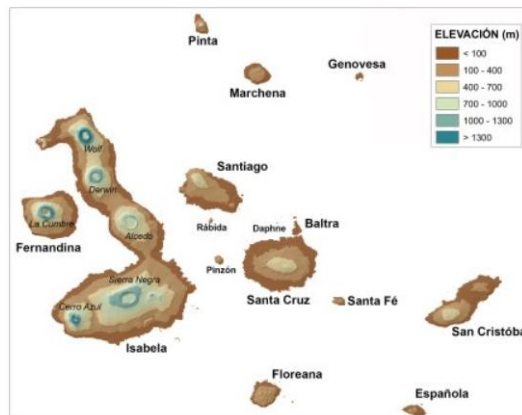


Gráfico 2

Título: Distribución de superficie insular

Autor: Heras Allison

Fuente: (Bio Web, 2018)

Fecha: 28/09/2019



1.1.4 Ambiente.

Las islas Galápagos presentan un clima muy variado que va del mes de mayo a diciembre entre 19°C – 26°C, la mayor parte de la temporada es fría e incluso en las zonas más altas de la isla se propaga la neblina. En cambio, entre los meses de enero a mayo la temperatura oscila de 31°C – 33°C época de sol.

1.1.4.1 Zonas de vegetación y ecosistemas.

Las islas con mayor superficie tales como Santa Cruz, Isabela, Santiago, Fernandina, San Cristóbal y Floreana presentan una serie de zonas de vegetación y ecosistemas que varían atitudinalmente, donde se puede palpar la distribución de factores climáticos tales como la temperatura, los vientos, la precipitación y el suelo además del alto rango de endemismo de fauna y flora.

Entre las zonas de mayor énfasis en las islas galápagos según la (Fundación Charles Darwin (FCD) y WWF-Ecuador, 2018), son las siguientes:

1. Zona litoral y humedales se extiende desde la línea costera hasta los 10 m.s.n.m en donde se puede apreciar ecosistemas como los manglares, bosque y arbustal húmedo de playa.
2. La zona árida baja que va hasta los 200 m.s.n.m se encuentra el bosque deciduo, arbustal deciduo, herbazal deciduo.
3. Zona de transición es mucho más húmeda que la anterior, por lo tanto comprende mayor diversidad y árboles más altos, de géneros *Pisonia*, *Psidium* y *Pscidia*. Abarca los ecosistemas bosque y arbusto siempre verde estacional.
- 4 Zona de *Scalesia* y *Miconia*, bosque y arbustal deciduo.
- 5 Zona de Pampa, herbazal húmedo.
- 6 Zona árida alta, herbazal deciduo de altura se localiza principalmente en las partes más altas de los volcanes de la Isabela (Ver gráfico 3) (Fundación Charles Darwin (FCD) y WWF-Ecuador, 2018)

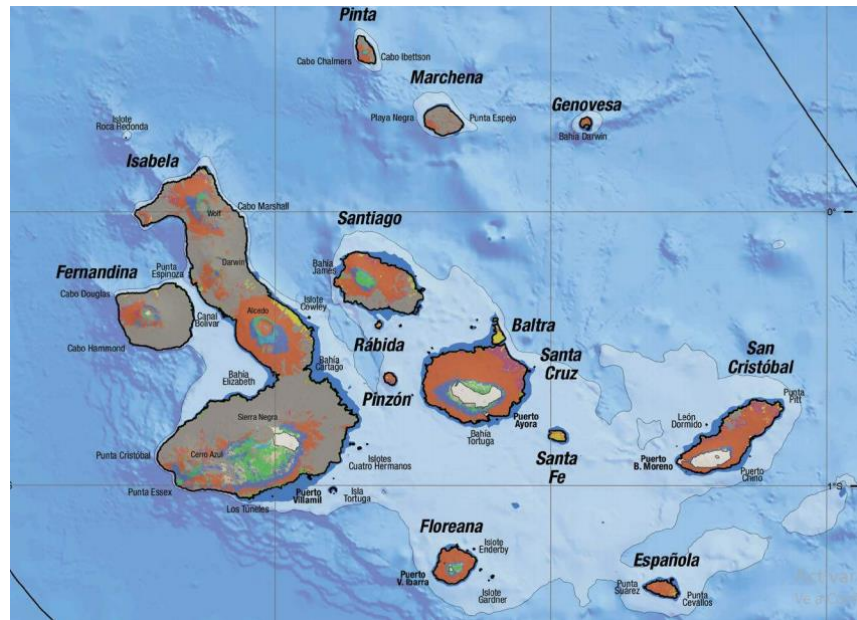


Gráfico 3

Título: Ecosistemas

Autor: Heras Allison

Fuente: (Fundación Charles Darwin (FCD) y WWF-Ecuador, 2018)

Fecha: 05/10/2019

1.1.4.2 Flora y fauna.

El Archipiélago de Colón cuenta con especies de flora y fauna única en el mundo, por su constante evolución, sin embargo cabe recalcar que cuenta con un promedio del 32% de endemismo, resaltando a los reptiles con porcentaje del 86%; los animales más emblemáticos y estudiados son las tortugas terrestres, las iguanas marinas e iguanas terrestres. Con un 45% son los invertebrados terrestres como arañas y escorpiones, las aves abarcan el 25% esto quiere decir que el resto sean nativos e introducidos, he aquí una gran explicación de las especies migratorias y cuando el ser humano se asentó en las islas Galápagos con sus animales domésticos; como gallinas, patos, etc. (Plan de Manejo de de las Áreas Protegidas de Galápagos para el Buen Vivir, 2014)

Entorno a las plantas el mayor alto de endemismo recae en los ecosistemas marinos, en primera instancia se encuentran las algas con un 39%, plantas vasculares con un 18% tales como cactus, Scalecia, etc.

Tabla 2 Endemismo fauna y flora

Grupo Funcional		Número	Endémicas	%Endemismo
Vertebrados	Peces	548	79	15
	Reptiles	54	42	86
	Aves	187	45	25
	Mamíferos	55	15	27
Invertebrados	Invertebrados terrestres	2.304	1.033	45
	Invertebrados marinos	2.047	402	20
Plantas	Plantas Vasculares	1.400	252	18
	Briofitas	237	19	8
	Algas	333	130	39
	TOTAL	7.165	2.017	32

Autor: Heras Allison (2019)

Fuente: (Plan de Manejo de de las Áreas Protegidas de Galápagos para el Buen Vivir, 2014)

1.1.5 Datos de población y habitantes.

De acuerdo con el Censo del 2015 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos, las islas Galápagos tiene una población total de 25.244 habitantes distribuidos en 12.926 hombres y 12.318 mujeres, la edad promedio es de 29 años. Según el censo, Santa Cruz es el cantón más poblado con 15.701 personas, seguido de San Cristóbal con 7.199 e Isabela con 2.344, además se ha demostrado que el cantón posee una tasa de crecimiento promedio anual de 1,8% y su componente poblacional es indígena, afro ecuatoriano, montubio, mestizo y blanco (Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2015).

Como se evidencia en el Gráfico 4, las principales actividades económicas que la población ha desarrollado son los servicios, es decir las actividades que giran en torno al turismo tales como alojamientos, restauración, embarcaciones, entre otros.

A continuación, el comercio al por mayor y menor, debido a la escasa producción en las islas, se abastece de la parte continental a través de embarcaciones de carga y en avión. Un sector pequeño es manufactura y otros (Agricultura, Organizaciones y órganos Extraterritoriales).

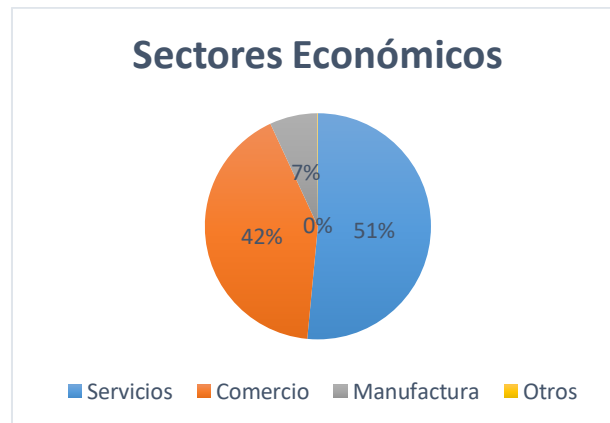


Gráfico 4

Título: Sectores económicos de las islas Galápagos

Autor: Heras Alison

Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2015)

Fecha: 09/10/2019

1.1.6 Experiencias de buenas prácticas de turismo sostenible de la provincia de Galápagos.

La sostenibilidad turística nace como materia de gran apoyo para contrarrestar los diferentes impactos generados en el entorno de un espacio, territorio y/o destino turístico en consecuencia del manejo cultural, ambiental, social y la forma del estilo de vida de sus habitantes. Las islas Galápagos desde el conocimiento de su existencia hasta el día de hoy se ha ido desarrollando como un gran “recurso económico”, puesto que desde un inicio no se han establecido normas, manual de buenas prácticas y certificaciones que se obtenga beneficios económicos, pero sin comprometer los recursos en el futuro.

Dentro de las experticias encontradas en el trabajo de campo se puede detallar a continuación unas de las empresas que aportan con buenas prácticas de turismo sostenible en la provincia de Galápagos.

1.1.6.1 (CYD) Certified.



Gráfico 5

Título: Logo CYD Certified S.A

Autor: Heras Alison

Fuente: www.cydcertified.com

Fecha: 12/10/2019

CYD de origen quiteño, es una empresa dedicada a la auditoría ambiental, la misma que otorga certificaciones turísticas a las 4 regiones del Ecuador, su principal incidencia es el equilibrio de los aspectos ambientales, sociales y productivos de cada institución.

1.1.6.2 La Fundación Conservación y Desarrollo.



Gráfico 6 Logo Conservación y desarrollo

Título: Logo Conservación y desarrollo

Autor: Heras Alison

Fuente: www.cde.com

Fecha: 18/10/2019

Conservación y Desarrollo (C&D) es una organización no gubernamental, de finalidad social y ambiental. Se destaca por la promoción del respeto a la vida y el desarrollo sustentable del turismo, mediante el uso adecuado de los recursos naturales, generando conciencia ambiental. Se encuentra localizada en la ciudad de Quito.

1.1.6.3 Smart Voyager.



Gráfico 7

Título: Logo Smart Voyager

Autor: Heras Alison

Fuente: www.smartvoyager.org

Fecha: 18/10/2019

La Norma Smart Voyager es una iniciativa privada donde sus 13 principios permiten validar todos los procesos que conlleva a las buenas prácticas de turismo sostenible, nace en el año de “1996 siendo un programa voluntario e independiente administrado por la Corporación de Conservación y Desarrollo (C&D)”, en el año 2000, se otorga las primeras certificaciones en el mundo para embarcaciones turísticas; la finalidad de la empresa es mejorar las condiciones de vida de los habitantes de zonas y destinos turísticos y precautelar las condiciones laborales del personal de la empresa, desarrollando un modelo de sostenibilidad social, ambiental y económico, siguiendo los siguientes principios:

1.1.6.4 Principios de la Norma Smart Voyager-

- Política de la empresa: La empresa tendrá que desarrollar convenios internacionales y el cumplimiento de la legislación nacional.



- Conservación de ecosistemas naturales: Implementación de buenas prácticas sostenibles y sustentables, además de fomentar la conservación del medio ambiente.
- Reducción de impactos ambientales negativos: La operación turística deberá precautelar y contrarrestar los daños ambientales causados.
- Disminución del riesgo de introducción y extracción de especies: Promover conciencia ambiental en la gente local, nacional y extranjera que visitan a diario los ecosistemas frágiles.
- Buen trato al trabajador: La empresa debe elevar el bienestar socioeconómico y la calidad de vida de su personal.
- Capacitación al personal: La operación turística depende mucho de la educación continua y capacitación para mejorar las relaciones interpersonales y personales dentro y fuera de la empresa.
- Relaciones comunitarias y bienestar local: Desarrollo de programas, actividades y proyectos que promuevan el bienestar local y desarrollo socio económico.
- Control en el uso y abastecimiento de insumos: La actividad turística debe planificar y controlar el abastecimiento de insumos considerando el bienestar de los huéspedes, trabajadores y comunidades locales.
- Manejo integrado de desechos: Contar con un plan integral de manejo de desechos sólidos, líquidos que incluyan la reducción, reutilización, reciclaje y tratamiento adecuado.
- Compromiso del turista: La empresa debe estar informando constantemente a los turistas sobre las políticas ambientales, programas de conservación ambiental y cultural a los que la operación apoya.
- Seguridad y calidad de servicios: Debe proveer seguridad de todos los individuos involucrados.
- Planificación y Monitoreo: Todas las actividades deben ser evaluadas considerando sus aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales.



- Control de calidad: Contar con una política de calidad, sistema de control de calidad, monitoreo de calidad, sugerencias deben ser registradas y encuesta (Voyager, 2006).

De esta manera se puede observar que entidades como Smart Voyager, Conservación y Desarrollo y CYD Certified; trabajan en conjunto para poder acreditar a empresas turísticas que estén interesadas en manejar su empresa de una manera más adecuada y sostenible con el medio ambiente, cumpliendo estándares de calidad muy altos en pro de la conservación.

En las islas Galápagos se empezó a trabajar con empresas de embarcaciones turísticas, hoy en día cuentan alrededor de 153 embarcaciones, conformadas de la siguiente manera, Tour de Crucero Navegable (66), Tour de Buceo Navegable (7), Tour Diario (9), Tour Diario de Buceo (23), Tour de Bahía (14), Pesca Vivencial (34), de las mismas tan solo 24 cuentan con la certificación Smart Voyager, recalcando que son solo las embarcaciones de crucero y de los que comprenden el Tour de Buceo son los que tienen esta certificación (Parque Nacional Galápagos, s. f.).

Entorno al alojamiento hotelero hay 228 dividido en Lodge (10), Hotel (50), Hostal (120), casa de huéspedes (46), Campamento turístico (2), donde tan solo 3 cuentan con la certificación (Ministerio de Turismo, 2018). (Anexo 1 Certificaciones Galápagos)

A partir del año 2014, la isla Floreana se encuentra desarrollando un modelo de turismo comunitario a fin de procurar su calidad, sostenibilidad y gestión, Este proyecto está ejecutado por la fundación Conservación y Desarrollo con el apoyo del gobierno parroquial de Santa María y con el financiamiento de Galápagos Conservation trust, denominado la “Implementación de Buenas Prácticas y Estándares de Calidad para el Turismo Sostenible con Tour Operadores y Proveedores de servicios de Puerto Velasco Ibarra isla Floreana” (Corporación de Conservación y Desarrollo, 2010).

**Gráfico 8****Título:** Establecimientos isla Floreana**Autor:** Heras Alison**Fuente:** www.smartvoyager.org**Fecha:** 20/10/2019

1.2 Experiencias de la aplicación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en el Sector Privado de la provincia de Galápagos

Las islas Galápagos poseen 860 empresas turísticas, entre ellas se encuentran; el Hotel Finch Bay, Pikaia Lodge y los cruceros Celebrity Xpedition, los cuales tiene reconocimiento nacional como internacional en el manejo de las buenas prácticas ambientales, debido a que en las Islas Galápagos es muy importante contar con una certificación de calidad.

A continuación, se realizará un breve análisis en el sector privado de la aplicación de las buenas prácticas en ciertos centros turísticos de la isla.

1.2.1 Hotel Finch Bay.

El hotel está ubicado en el cantón Santa Cruz en la parroquia urbana Puerto Ayora, en el barrio Punta Estrada en el sector conocido como “Los Alemanes”.

**Gráfico 9****Título:** Logo Hotel Finch Bay**Autor:** Heras Alison**Fuente:** www.finchbayhotel.com**Fecha:** 22/10/2019

El hotel Finch Bay fue fundado en el año de 1977 por la familia Silver de descendencia alemana que se establecieron después de la Segunda Guerra Mundial, para posteriormente en el año 2002 ser vendido al grupo “futuro”, desde entonces administrado por la mayorista Metropolitang Touring. Cuenta con los servicios operativos de 27 habitaciones, bar, restaurante al aire libre, piscina, snorkel, aire acondicionado, business center, WI-FI, servicio de lavandería y servicios básicos, excursiones guiadas, transporte y nuevas instalaciones de Spa (Anexo 2). (Finch Bay, 2019)

1.2.1.1 Ámbito Empresarial del hotel Finch Bay.**1.2.1.1.1 Gestión de la sostenibilidad.**

El hotel Finch Bay cuenta con políticas internas orientadas a un manejo adecuado con la finalidad de minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos durante el desarrollo de la gestión por lo cual sus lineamientos se encuentran enfocados al 100% en el manual de la Rainforest Alliance manteniendo una sostenibilidad empresarial, socio-cultural y ambiental.

En base a su misión y visión, el alojamiento tiene como plataforma ofrecer experiencias únicas mediante una nueva reforma de turismo, esto hace referencia a la conciencia social que tiene el cuidado del medio ambiente, el cual es transmitido en su infraestructura y los demás servicios complementarios, siendo un enfoque primordial que el huésped participe mediante los valores institucionales de ser apasionados, responsables, íntegros y creativos.



Por otro lado, como parte del servicio, se estipula que todos los miembros deben dejar un grato recuerdo, en donde los huéspedes se queden con el deseo de regresar. Como se logra el mismo, a través de un servicio de calidad en donde el personal sea integro en un lazo de amistad.

El desarrollo del personal está acompañado de una planificación y control de actividades diarias a cumplir además de la inspección de la indumentaria reglamentaria por seguridad en todas las áreas. Finalmente se realizan capacitaciones sobre servicio y cuidado ambiental en donde el personal participa activamente y trabaja en su réplica en los huéspedes y hogares, logrando una cadena de socialización masiva (Anexo 2). (Finch Bay, 2019)

1.2.1.1.2 Gestión de Calidad.

Mediante la organización, reglas, normas y empeño el hotel ha logrado mantener sus estándares de calidad dentro de las actividades diarias en las diferentes áreas, desde jardinería hasta administrativo.

1.2.1.1.3 Procesos y Procedimientos

Los procesos y procedimientos que se han establecido en el Hotel Finch Bay, han logrado una optimización en el tiempo de ejecución, consumo de agua, energía, productos para el restaurante y el coste en general.

Esto se logra mediante una inducción al personal sobre el manejo y ejecución de cada área, además del uso adecuado de las instalaciones ya que mantiene un manual con la explicación necesaria para la ejecución de las actividades dentro y fuera del hotel, el uso del agua, el consumo energético y por supuesto a la hora de elaborar y servir los alimentos, esto ha permitido tener un personal altamente capacitado en la prestación de servicio (Anexo entrevista Chief Ejecutivo). (Anexo 2). (Finch Bay, 2019)

Procedimiento turno de la mañana

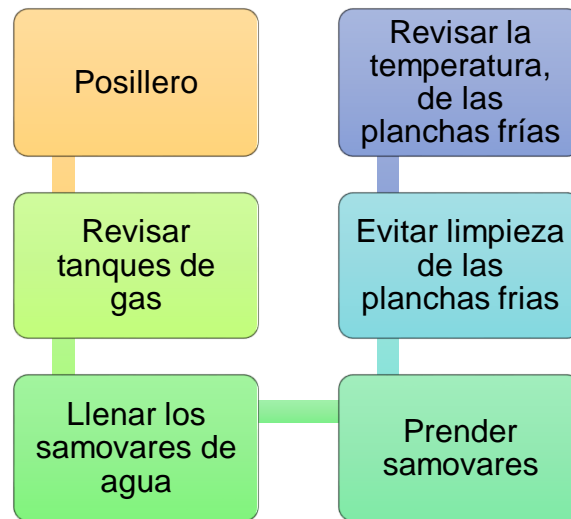


Gráfico 10

Título: Procedimiento posillero

Autor: Heras Alison

Fuente: www.finchbayhotel.com

Fecha: 23/10/2019

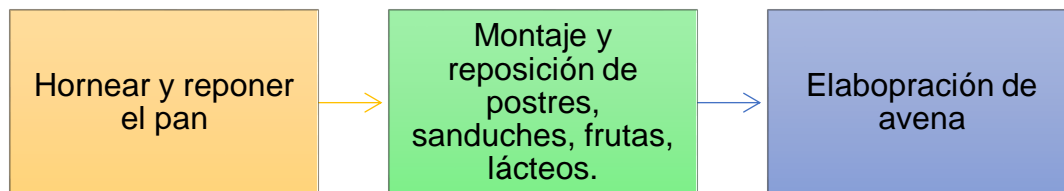


Gráfico 11

Título: Procedimiento Chef pastelero

Autor: Heras Alison

Fuente: www.finchbayhotel.com

Fecha: 23/10/2019

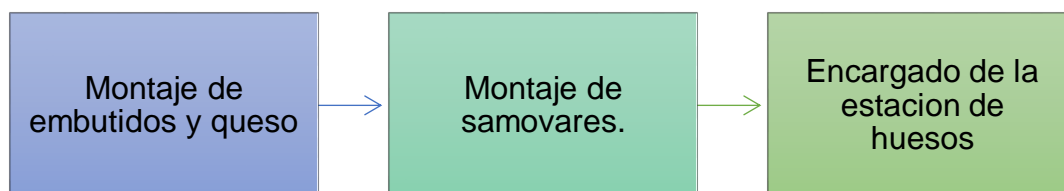


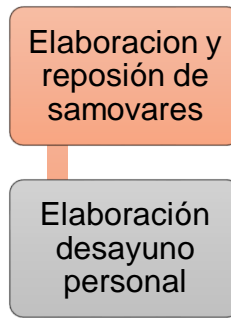
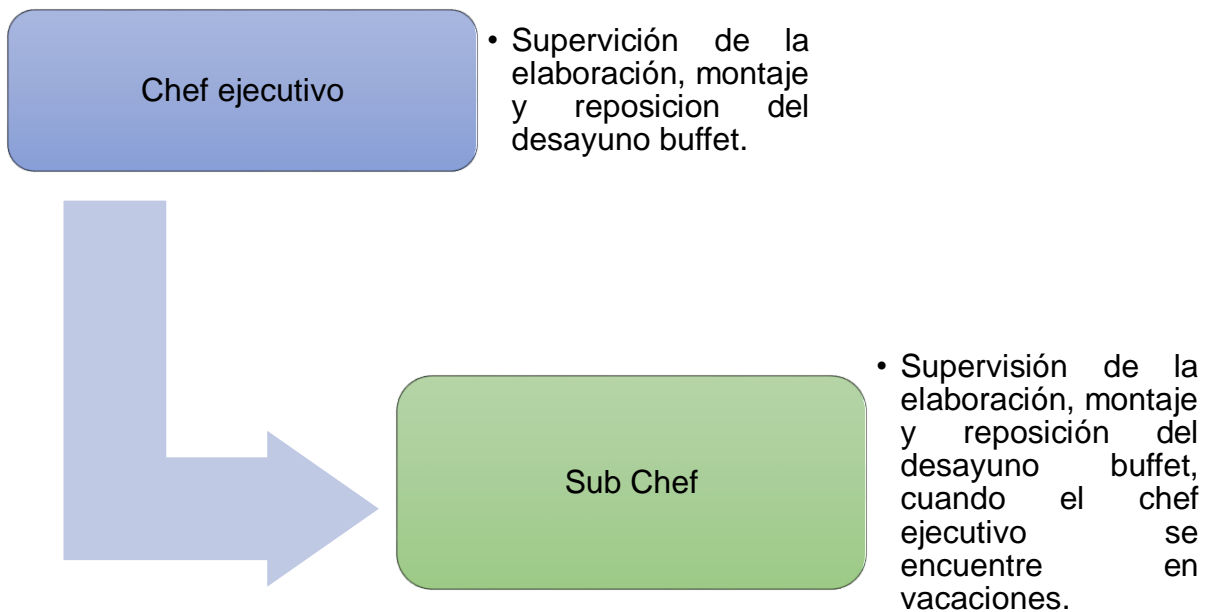
Gráfico 12

Título: Procedimiento Cocina fría

Autor: Heras Alison

Fuente: www.finchbayhotel.com

Fecha: 23/10/2019

**Gráfico 13****Título:** Procedimiento Cocina caliente**Autor:** Heras Alison**Fuente:** www.finchbayhotel.com**Fecha:** 23/10/2019**Gráfico 14****Título:** Procedimiento Chef ejecutivo y Sub chef**Autor:** Heras Alison**Fuente:** www.finchbayhotel.com**Fecha:** 28/10/2019

1.2.1.1.4 Administración y Dirección.

La administración en el hotel está a cargo del Sr. Xavier Gómez, encargado alrededor de las 60 personas, este número varía debido a la temporada ya que

muchos contratos son estacionales, permitiendo un control óptimo de la gestión de calidad.

1.2.1.1.5 Suministros y Proveedores.

El hotel Finch Bay busca obtener un eficiente manejo de inventarios para obtener y almacenar los productos que se van a comercializar, dentro de sus proveedores que más influyen son los locales como el PRO Insular, Ferretería Blanca, pescadores artesanales, entre otros, tratando de tener una buena relación. Sin embargo cuenta con ciertos proveedores nacionales y extranjeros para los muebles y equipos (Anexo 2). (Finch Bay, 2019)

1.2.1.1.6 Monitoreo y Acciones Correctivas.

Los empleados se manejan mediante un horario exclusivo en donde al finalizar tienen que anotar su avanza e inconveniente durante su labor, de esta manera se mantiene en bajo perfil si ocurre algún inconveniente, además se recepta una encuesta personal u online a los huéspedes para conocer sobre la situación actual del servicio hotelero y si este necesita algún cambio (Anexo 2). (Finch Bay, 2019)

FINCH BAY UNICU LOS 013 V. 18. 0013								
Semana del 24 al 30 de Junio del 2019								
EMPLEADO	AREA	LUNES 24	MARTES 25	MIERCOLES 26	JUEVES 27	VIERNES 28	SABADO 29	DOMINGO 30
LUCY	COCINA	LIBRE	LIBRE	(09:30-14:30)	(09:30-14:30)	(09:30-14:30)	(09:30-14:30)	(09:30-14:30)
DANIEL	COCINA	(12:00 - 22:30) PESCADOS	(14:00 - 22:30)	LIBRE	(12:00 - 22:30) PESCADOS	LIBRE	(14:00 - 22:30)	(14:00 - 22:30)
HOLGER	COCINA	LIBRE	LIBRE	(14:00 - 22:30)	(14:00 - 22:30)	(14:00 - 22:30)	(14:00 - 22:30)	(14:00 - 22:30)
JORGE	COCINA	(09:30-14:30)	(09:30-14:30)	LIBRE	LIBRE	(09:30-14:30)	(09:30-14:30)	(09:30-14:30)
JONATHAN	COCINA	VACACIONES	VACACIONES	VACACIONES	VACACIONES	VACACIONES	VACACIONES	VACACIONES
JUAN	COCINA	(14:00 - 22:30)	(09:30-14:30)	(09:30-14:30)	LIBRE	LIBRE	(14:00 - 22:30)	(14:00 - 22:30)
SANTIAGO	COCINA	(09:30-14:30)	(14:00 - 22:30)	(14:00 - 22:30)	(09:30-14:30)	(14:00 - 22:30)	LIBRE	LIBRE
PAULA	PASTELERIA	(09:30-14:30)	(09:30-14:30)	(09:30-14:30)	(09:30-14:30)	(14:00 - 22:30)	LIBRE	LIBRE
DAVID	PASTELERIA	(14:00 - 22:30)	(14:00 - 22:30)	LIBRE	LIBRE	(09:30-14:30)	(09:30-14:30)	(09:30-14:30)
ROLANDO	Pasteleria	(09:30-14:30)			(09:30-14:30)			
NILDO	Pasteleria	(14:00 - 22:30) COCINA	(14:00 - 22:30) COCINA	(14:00 - 22:30) COCINA	(14:00 - 22:30) COCINA	(14:00 - 22:30) COCINA	LIBRE	LIBRE
SANTY	Pasteleria	(12:00 - 22:30) PESCADOS	(09:30-14:30)	(09:30-14:30)	(14:00 - 22:30)	(14:00 - 22:30)	LIBRE	LIBRE
FRANCIS	Pasteleria	(14:00 - 22:30)	(14:00 - 22:30)	(14:00 - 22:30)	LIBRE	LIBRE	(14:00 - 22:30)	(14:00 - 22:30)
SANTY	Pasteleria							
DARWIN	Guardia	22:00-06:30	22:00-06:30	LIBRE	LIBRE	(09:30-14:30)	(09:30-14:30)	(09:30-14:30)
FRANKLIN	Guardia	LIBRE	LIBRE	22:00-06:30	22:00-06:30	22:00-06:30	22:00-06:30	22:00-06:30

Gráfico 15
Título: Horario de trabajo
Autor: Heras Alison
Fuente: www.finchbayhotel.com
Fecha: 28/10/2019

1.2.1.1.7 Gestión de Recursos Humanos.

La selección de personal es fundamental para un buen servicio, por lo cual se maneja a través de filtros en donde metían la hoja de vida se ve las aptitudes de la



persona y si es apta para la vacante disponible, segundo debe pasar por una entrevista presencial, así se verá el desenvolvimiento de la persona y que tan comprometida se encuentra con el trabajo. Por otro lado, también se da prioridad a las personas locales y no es necesario un alto grado educativo, si la persona es idónea para el área se realiza una capacitación exhaustiva para que pueda mejorar su rendimiento dentro del hotel (Anexo 2). (Finch Bay, 2019)

1.2.1.1.8 Manuales y Procedimientos

La persona de nuevo ingreso o antiguo tiene que regirse a un manual de comportamiento y servicio en el cual se connota todas sus actividades y como asumir ante algún inconveniente o desastre natural, además de que incluye procesos del cuidado del agua y energía.

1.2.1.1.9 Capacitación del Personal

Todo el personal es capacitado en el área de servicio cada cierto tiempo, esto permite que el servidor no se sature en su servicio y pueda crecer, además se dispone de un servicio de primeros auxilios donde todo el personal tiene que pasar para estar atentos ante cualquier calidad.

1.2.1.1.10 Evaluación y Desempeño

La medición de procesos y cumplimiento de itinerarios se realiza a través de su informe diario, en donde se verifica su meta además de haber algún inconveniente durante su proceso, esto les permite tener un control máximo de calidad en todas las áreas, además de motivar a las personas a dejar la monotonía y ser parte del empleado del mes por su esfuerzo (Anexo 2). (Finch Bay, 2019)

1.2.1.1.11 Gestión Financiera y Contable

El establecimiento se encuentra valorado en \$ 14,000,000.00 incluyendo un yate, teniendo como accionista mayoritaria a ETICA Empresa Turística Internacional C.A., operada por Metropolitan Touring S.A; Internamente el hotel está facturando hasta cifras de 6 dígitos mensualmente la cual se obtiene por la ocupación de sus servicios en conjunto.

1.2.1.1.12 Gestión de Seguridad

La seguridad el hotel se maneja con un sistema de evacuación previamente socializado al personal ante cualquier desastre natural, el mismo es acompañado de una infraestructura en donde incluye señalética dentro y fuera del edificio, extintores, válvulas contra incendios, botiquín de emergencias y bolsos de seguridad.



Gráfico 16

Título: elementos de seguridad

Autor: Heras Alison

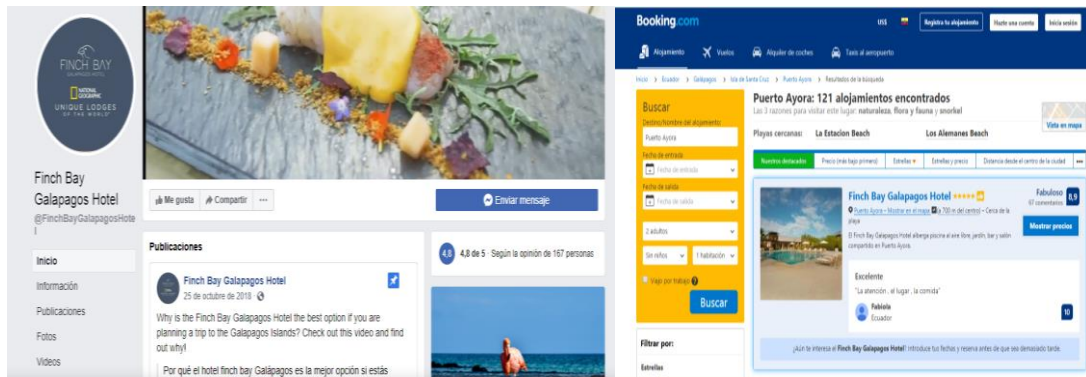
Fuente: www.finchbayhotel.com

Fecha: 30/10/2019

1.2.1.1.13 Gestión de Comunicación y Mercadeo

La comunicación se encuentra directa por medio de teléfono, celular, correo electrónico o red social en donde se puede obtener información acerca del hotel y sus servicios en donde el personal estará atento de la necesidad del cliente.

Su base dentro del mercadeo se ha enfocado en la web a través de plataformas turísticas, redes sociales y por supuesto mediante agencias online que permiten un mejor tráfico de información en cuanto al establecimiento.

**Gráfico 17****Título:** Promoción web**Autor:** Heras Alison**Fuente:** www.finchbayhotel.com**Fecha:** 30/10/2019

1.2.1.2 Ámbito Socio Cultural del Hotel Finch Bay.

La empresa se caracteriza por brindar capacitación constante a sus empleados, para una mejor apropiación del ambiente en el que se encuentran, por otro lado, dan prioridad a la mano de obra local para formar parte de su línea de empleo.

El Finch Bay maneja una serie de programas de protección de medio ambiente frente a niños y adolescentes de las diferentes instituciones educativas, capacitaciones constantes a sus empleados, además de haber donado el centro de reciclaje Fabricio Valverde en la parte alta de la isla vía Baltra, hoy en día manejado y administrado por el Municipio de Santa Cruz (Anexo 2). (Finch Bay, 2019)

Finalmente, dentro de su oferta normal se encuentran excursiones a las áreas naturales protegidas, en donde guías locales ponen a disposición toda la información existente.

1.2.1.2.1 Ámbito Ambiental del Hotel Finch Bay.

El hotel debido a su estructura cuenta con diferentes normativas para el cuidado, protección y generación de residuos dentro del mismo, los cuales se encuentran detallados posteriormente.



1.2.1.2.2 Calentamiento Global y Desechos Sólidos.

- Clasificación de basura en elementos reciclables y no reciclables.
- Evitar el uso de aerosoles.
- Uso de detergentes y materiales orgánicos de limpieza que sean amigables con el ecosistema.
- Reutilización de elementos como botellas plásticas, vidrio y madera.
- Aislamiento en todas las habitaciones para mantener el aire frío adentro.
- Proporción de jabón, detergente y champú ecológicos y biodegradables.
- Los desechos orgánicos se usan para compostaje.
- Cultivan la mayor cantidad posible de frutas y verduras en su huerto orgánico reduciendo así su huella de carbono un 20%.
- No ofrecen comida para llevar, evitando así el uso de plásticos de un solo uso.
- Ofrecen botellas de agua recargables.

1.2.1.2.3 Recurso Agua.

- Cuenta con su propia planta de tratamiento de agua valorada en \$100.000
- Recolectan el agua de la lluvia para tratamiento de purificación y uso dentro del alojamiento con una reducción del consumo diario en un del 37% al 45%.
- Riegan los jardines en los momentos del día más adecuados además de un monitoreo constante al sistema de agua para evitar fugas (Anexo 2). (Finch Bay, 2019)

**Gráfico 18****Título:** Planta de tratamiento de agua hotel Finch Bay**Autor:** Heras Alison**Fuente:** www.finchbayhotel.com**Fecha:** 08/11/2019

1.2.1.2.4 Recurso Energía.

- Mediante la brisa del mar secan sus sábanas, evitando el uso de secadoras.
- El 70% del personal se traslada por medio de bicicletas
- Utilizan paneles solares, bombillos LED, sensores de movimiento y electrodomésticos de menor consumo energético.
- Cuentan con paneles solares que colaboran en un ahorro del 50% al 70% de la energía requerida para calentar agua.
- Monitorean el consumo de energía diariamente.
- Asignan al personal para realizar limpiezas de playa cada cierto tiempo.

**Gráfico 19****Título:** Huerta Hotel Finch Bay**Autor:** Heras Alison**Fuente:** www.finchbayhotel.com**Fecha:** 08/11/2019

1.2.1.2.5 Biodiversidad – Áreas Naturales Protegidas y de Conservación.

El hotel al encontrarse prácticamente del Parque Nacional Galápagos, incentiva a la reforestación de los lugares afectados donde promueve la recuperación de plantas nativas y endémicas como la scalesia, mangles, cactus, por otro lado han reforestado hasta la fecha 500 plantas de mangle en las áreas aledañas al hotel.

1.2.1.2.6 Contaminación y Desechos Sólidos.

Todos los desechos producidos son correctamente ubicados en su depósito para su posterior reciclaje ya sea orgánico o no orgánico, además por medio de su planta de tratamiento de agua, se recupera la misma la cual es reutilizada en el jardín o los sanitarios. Los desechos que no pueden ser re utilizados se los coloca en un contenedor para posteriormente ser trasladado al centro de acopio Fabricio Valverde y dirigidos al continente.

1.2.1.2.7 Educación Ambiental.

El directivo del Hotel se encarga de instruir a los empleados en el proceso de cuidado y recuperación del medio ambiente, por medio de actividades como la



reforestación de la zona y el proceso de reciclaje, además por este medio permiten que sea transmitido a los huéspedes y en sus respectivos hogares.

Por los parámetros previamente mencionados se ha hecho acreedor de los siguientes reconocimientos:

1.2.1.2.8 Premios.

Sus iniciativas de sostenibilidad el Eco hotel ha sido galardonadas por:

- World Travel Awards, South America's Leading Green Hotel, 2012-2016 y 2018 como alojamiento verde, por promover las buenas practicas dentro y fuera de su alojamiento liderando la lista a nivel de América Latina.
- World Travel Awards, World's Leading Green Hotel, 2014, 2015 y 2017. Por la implementación de nuevas máquinas purificadoras de agua, ahorro de energía e iniciativas de mejora para el buen uso y cuidado de la playa "Los Alemanes".
- National Geographic World Legacy Awards, Finalist, 2017.

Además de ser el único en su categoría de pertenecer a la marca de NATIONAL GEOGRAPHIC "Unique lodges of the world", por cumplir altos estándares de sostenibilidad.

- Condé Nast Traveler, Readers' Choice Awards, Best Resorts in Central & South America, 2014 (Aádir cita).

1.2.2 Pikaia Lodge Galápagos.

Se encuentra en el cantón Santa Cruz en la parroquia rural "El Cascajo" con una longitud de 3,5km aproximadamente.



Gráfico 20

Título: Logo Hotel Pikaia Lodge

Autor: Heras Alison

Fuente: www.pikaialodge.com

Fecha: 08/11/2019



El alojamiento fue inaugurado en el año 2014 por el presidente Herber Frei. Cuenta con 16 habitaciones de lujo, transporte, WI-FI, restaurante, salón, piscina, Lounge, Spa Sumaq y áreas verdes.

1.2.2.1 *Ámbito Empresarial de Pikaia Lodge.*

1.2.2.1.1 Gestión de Sostenibilidad

Pikaia lodge fue alineado bajo una nueva configuración de lujo con cuidado ambiental por lo cual el mismo ha sido diseñado y equipado con las más altas especificaciones ambientales de clase mundial, cubriendo todas las necesidades energía, recursos y agua para un confort de 5 estrellas sin emisiones de carbono (Anexo 3). (Pikaia Lodge, 2019)

Como parte de su misión y visión es disponer de un sistema bien regulado y administrado que sirva de modelo positivo para el desarrollo de un turismo de conservación y experiencia vivencial. Dentro de su política se encuentra la creación de trabajo logrando la apertura de 60 puestos para los residentes de la isla Santa Cruz, aportando a la economía local (Anexo 3). (Pikaia Lodge, 2019)

Pikaia Lodge es una de los lodges verdes más avanzados en construcción en el mundo, operando con recursos energéticos alternativos y su propio programa integral de responsabilidad social.

El sistema de calidad se encuentra objetado por brindar una experiencia única y de calidad, en donde el personal se encuentre presto ante cualquier servicio y sea transformado el mismo como una estadía en su propio hogar.

Como parte del desenvolvimiento del personal, estos deben cumplir una normativa de seguridad en donde previa inducción conocen su manual de acción ante sus tareas, la vestimenta de trabajo, el control y uso del agua y energía, además de primeros auxilios. (Pikaia Lodge, 2019)

**Gráfico 21****Título:** Pikaia Lodge**Autor:** Heras Alison (2019)**Fuente:** www.pikaialodge.com**Fecha:** 08/11/2019

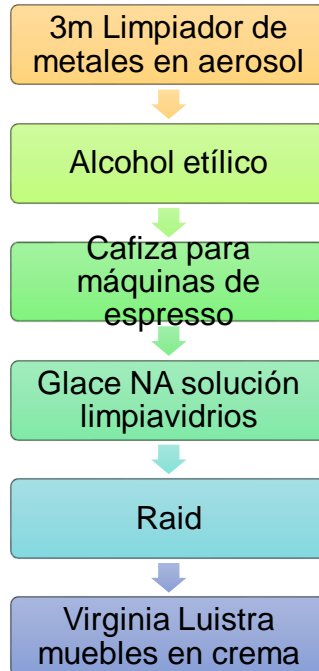
1.2.2.1.2 Gestión de Calidad.

Por medio de normativas y el uso del manual operativo el hotel mantiene el control óptimo del servicio de calidad dentro de cada una de sus áreas y personal.

1.2.2.1.3 Procesos y Procedimientos.

Dentro de sus procesos y procedimientos manejan un sistema de optimización en el uso de recursos como el consumo de energía y agua que es regulado diariamente, por otro lado, el control de alimentos tiene que llevar un estándar óptimo en donde se encuentren frescos y al momento de servir tenga su tiempo reglamentado. El proceso de labores del personal es bajo un parámetro de tiempo ya que de esta manera se aprovecha lo más que se puede de los recursos como el aire, la sombra y luz solar para ahorrar energía.

Todos estos procesos son logrados mediante una previa capacitación al personal nuevo y nuevamente estudiados para encontrar alguna deficiencia y optimizar aún más el desarrollo de los mismos. (Pikaia Lodge, 2019)

**Gráfico 22**

Título: Datos de seguridad área de servicio Hotel Pikaia Lodge

Autor: Heras Alison

Fuente: www.pikaialodge.com

Fecha: 08/11/2019

1.2.2.1.4 Administración y Dirección.

La administración en el ecolodge está a cargo del Sr. Andrew Balfour ocupando el puesto de gerente general, su equipo de trabajo está conformado por 63 personas en temporada alta y en temporada regula 53 personas.

1.2.2.1.5 Suministros y Proveedores.

El 40 % de sus suministros como vegetales y frutas son producidos en su propia huerta, un 20% son obtenidos de las haciendas de las personas locales y comerciante como la carne, pollo y otros vegetales, permitiéndoles una comercialización mutua y finalmente el 40% restante son artículos que son llevados del continente. (Pikaia Lodge, 2019)

1.2.2.1.6 Monitoreo y Acciones Correctivas.

El personal hace uso de horarios rotativos por lo cual el control de tiempo y labor tiene que ser bien detallado al momento de entregar el informe diario. Al momento

de tener algún inconveniente dentro del hotel o con el huésped se trata de tener un bajo perfil para no crear caos si no soluciones. (Pikaia Lodge, 2019)



Gráfico 23

Título: Control de abastecimiento

Autor: Heras Alison

Fuente: www.pikaialodge.com

Fecha: 08/11/2019

1.2.2.1.7 Gestión de Recursos Humanos.

La selección de personal se maneja de dos maneras, primero se oferta localmente y se trata de dar preferencia a las personas de la zona 5, si la persona idónea pasa los filtros de hoja de vida y entrevista se le ofrece una capacitación si el candidato no cuenta con la misma. Por otro lado, cuando se necesita un perfil exclusivo se realiza una convocatoria abierta para todo el país donde personas de cualquier provincia pueden postular. (Pikaia Lodge, 2019)

1.2.2.1.8 Manuales y procedimientos.

Todo el personal tiene la obligación de conocer el manual de políticas internas, la información que se lleva, El uso de recursos y protección ambiental, seguridad y control de desastres y por último el de primeros auxilios. (Pikaia Lodge, 2019)

1.2.2.1.9 Capacitación de Personal.

El personal es capacitado constantemente, logrando que muchos de ellos puedan realizar sus prácticas a nivel local e internacional, además se fomenta el conocimiento por el cuidado ambiental.

1.2.2.1.10 Evaluación de Desempeño.

El uso de informes diarios permite un control en el desarrollo de tareas y tener la información al día, estos son realizados en cada área para posteriormente ser analizados. Por este medio se logra tener una gran ventaja ya que se prevé la mayoría de posibles inconveniente. (Pikaia Lodge, 2019)



Gráfico 24

Título: Control de asistencia

Autor: Heras Alison

Fuente: www.pikaialodge.com

Fecha: 09/11/2019

1.2.2.1.11 Gestión de Financiera y Contable.

Su infraestructura cuenta con un valor aproximado de \$ 21, 000,000.00 incluyendo un yate, con un manejo de accionistas privados.

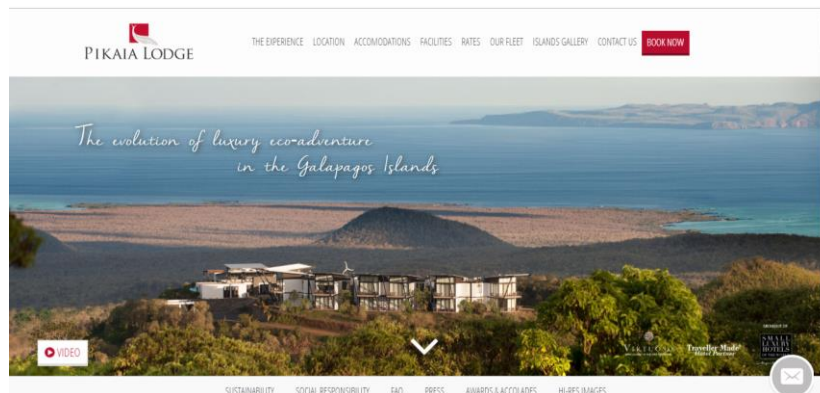
1.2.2.1.12 Gestión de Seguridad.

La seguridad mantiene un alto control por parte de los guardias, personal, cámaras de seguridad, señalética e insumos, donde además de los protocolos ante posibles desastres naturales en los cuales los empleados están capacitados. (Pikaia Lodge, 2019)

**Gráfico 25****Título:** Elementos de seguridad**Autor:** Heras Alison**Fuente:** www.pikaialodge.com**Fecha:** 09/11/2019

1.2.2.1.13 Gestión de Comunicación y Mercadeo.

Pikaia Lodge cuenta línea telefónica, línea de celular, correo electrónico y redes sociales por los cuales se puede interactuar y tener información sobre sus servicios. Su gestión pública y mercadeo se ha manejado mediante la web a través de plataformas digitales como Tripadvisor, despegar y su propia página web. (Pikaia Lodge, 2019)

**Gráfico 26****Título:** Promoción web**Autor:** Heras Alison**Fuente:** www.pikaialodge.com**Fecha:** 09/11/2019



1.2.2.2 *Ámbito Socio Cultural.*

El personal del establecimiento en su mayoría es residente permanente sobre todo de la parroquia rural el Cascajo, pues dan más preferencia a las personas que viven en las islas Galápagos en diferentes áreas.

Su interés único por la formación académica de los locales les ha motivado a cubrir el salario de una docente en la escuela aledaña, por otro lado permiten que la fundación EPI haga uso de áreas aledañas para la investigación de tortugas.

Su formación en la educación ambiental es única ya que no solo involucran al personal sino también a los huéspedes en la reforestación por lo cual tiene una zona asignada; finalmente invitan a sus huéspedes a donar artículos educativos a las escuelas de la zona. (Pikaia Lodge, 2019)

1.2.2.2.1 *Ámbito Ambiental.*

Calentamiento Global

Su concepción es ser completamente sustentables desde sus cimientos por lo cual el alojamiento se construyó utilizando la menor cantidad posible de concreto para minimizar el uso de agregados extraídos localmente y posteriormente la producción de desechos de materiales de construcción, conjuntamente se usaron columnas y vigas de acero prefabricadas ya que el acero es 100% reciclable. Por otro lado, los pisos y paredes utilizan piedras y baldosas de lava natural de Galápagos, previamente con la aprobación del Servicio de Parques Nacionales, ya que su limpieza es solo con agua (Anexo 3) (Pikaia Lodge, 2019)

1.2.2.2.2 *Recurso Agua.*

- Poseen una planta de tratamiento de agua propia para la reutilización del agua, además de una potabilizadora para su uso privado y local.
- Captan agua de lluvia en sus 1500 metros cuadrados de techos, los cuales son usados en los sanitarios y jardines.
- Manejan llaves de agua especiales en donde se inyecta aire y da más rigor a la cantidad de agua.

- Los inodoros son de consumo reducido. (Pikaia Lodge, 2019)



Gráfico 27

Título: Purificador de agua

Autor: Heras Alison

Fuente: www.pikaialodge.com

Fecha: 09/11/2019

1.2.2.2.3 Recurso Energía.

- La construcción fue realizada con el afán de que el viento costero enfríe la estructura interna como las habitaciones y áreas comunes.
- Tiene una estructura ligera por lo cual el uso de aire acondicionado es mínimo para mantener un ambiente fresco.
- Utilizan extractores eólicos para ventilar las diferentes zonas.
- Aislamiento térmico completo en techos y paredes.
- Los vidrios son laminados reflectantes de la luz UV con cortinas y apagón para ahorrar energía en las habitaciones con aire acondicionado.
- Las habitaciones y oficinas cuentan con ventiladores de techo y acondicionadores de aire divididos con "tecnología inversora" para ahorro de energía.
- Posee 124 paneles solares que cubre el 30% de energía del hotel.
- La iluminación interior y exterior utiliza LED de última generación, lo cual evita perturbar el ambiente de insectos y animales.
- El agua es calentada por colectores solares avanzados y altamente eficientes.
- Los equipos de cocina, lavandería y spa utilizan gas LPG limpio. (Pikaia Lodge, 2019)

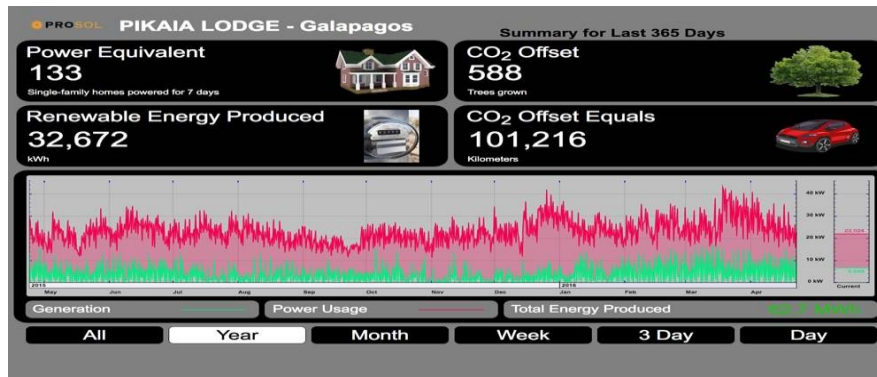
**Gráfico 28****Título:** Paneles solares Hotel Pikaia Lodge**Autor:** Heras Alison**Fuente:** www.pikaialodge.com**Fecha:** 10/11/2019

1.2.2.2.4 Biodiversidad - Áreas Naturales Protegidas y de Conservación.

Al encontrarse dentro del Parque Nacional Galápagos tienen mucho cuidado para no afectar su entorno, por lo cual utilizan madera de bambú y teca de cultivo sostenible del continente ecuatoriano evitar la deforestación y la tala ilegal, además de recuperar 30 hectáreas con especies endémicas como la chola y la scalecia con un total de 15,000 plantas reforestadas (Entrevista Gerente General). (Pikaia Lodge, 2019)

1.2.2.2.5 Contaminación y Desechos Sólidos.

El Lodge es neutro en carbono funcionando con una combinación de diferentes fuentes de energía convencional y alternativa las cuales no contaminan ni emiten gases de efecto invernadero, de esta manera su consumo anual de energía tradicional es similar al consumo de una familia pequeña por 7 días. (Pikaia Lodge, 2019)

**Gráfico 29****Título:** Consumo de energía**Autor:** Heras Alison**Fuente:** www.pikaialodge.com**Fecha:** 10/11/2019

Tienen un gestor ambiental encargado en el control y manejo de los desechos sólidos los cuales son remitidos a los diferentes puntos de control dentro de la isla para su posterior reciclaje.

- El lodge tiene recipientes de residuos separados para orgánicos, papeles y cartones, plásticos, vidrios y metales.
- El aceite se envía al continente para su eliminación adecuada, este sistema se ha manejado durante 12 años y hasta la fecha se han enviado 600,000 galones de lubricantes usados. (Pikaia Lodge, 2019)

1.2.2.2.6 Educación ambiental.

Por medio de instituciones estatales ofrecen capacitación sobre el cuidado ambiental a su personal y huéspedes. Participan activamente en la recuperación de ambientes afectados para su restauración e incentivan a instituciones educativas que continúen con el trabajo para mejorar el ecosistema.

1.2.2.2.7 Premios.

- Andrew Harper Grand Awards 2017 - Best luxury hotels in Ecuador: Grand Awards 2017
- Conde nast traveler - 2015 hot list: The best new hotels in the world
- Travel + Leisure - it list 2015: The best new hotels on the planet

- Travel + Leisure - Twenty-one of the world's ultimate luxury vacations
- Architectural Digest - The best designed hotels of 2014
- World Travel Awards nominations - South America's leading green hotel 2014 - 2019
- Travel + Leisure - Global Vision Awards: sustainability runner up (Pikaia Lodge, 2019)

1.2.3 Celebrity Xpedition.

Su creación fue en el año 1989, bajo el concepto de unir los mejores aspectos de los cruceros clásicos y elegantes aportándole un toque moderno. Ya para el año de 1997 se fusiona con Royal Caribbean International pasando a ser parte de su flota.



Gráfico 30

Título: Logo Celebrity Xpedition

Autor: Heras Alison

Fuente: <http://www.celebritycruises-espanol.com>

Fecha: 10/11/2019

Los cruceros cuentan con servicio de hospedaje, jacuzzi, gym, spa, restaurant, bar, excursiones por agua y tierra además de otros servicios complementarios durante la estadía. Su puerto principal está en la isla Santa Cruz y para el traslado a las demás islas se utilizan botes navegables más pequeños evitando así la destrucción del suelo marino.

1.2.3.1 *Ámbito Empresarial del Celebrity Xpedition.*

1.2.3.1.1 Gestión de Sostenibilidad.

Su política interna se encuentra reglamentada por la región insular, incluyendo parámetros internacionales, permitiéndole tener un mejor rigor frente a su gestión en el ámbito empresarial, socio-cultural y ambiental.

El enfoque empresarial de su visión y misión se encuentra en proteger el suelo marino para sustentar el bienestar de las personas y los lugares que visitan, no solo quieren océanos y ecosistemas más limpios, también que la gente proteja el planeta haciendo del negocio de crucero una viabilidad de largo plazo.

Los cruceros se identifican por ofrecer la mejor experiencia, la cual viene acompañada del servicio del personal, personas siempre atentas que trabajan con rigurosos estándares para el cuidado y satisfacción del cliente, formando al final nuevos lazos de amistad.

El riguroso estándar está acompañado de la planificación y control de actividades de cada área, en donde se informa cada una de las novedades y se presenta un informe al finalizar las actividades, asimismo el personal cuenta con capacitaciones en el ámbito de servicio, supervivencia, primeros auxilios, entre otros; lo que permite que lleven una tripulación de excelencia (Celebrity Xpedition, 2019).

1.2.3.1.2 Gestión de Calidad.



Gráfico 31

Título: Embarcación Flora

Autor: Heras Alison

Fuente: <http://www.embarcacionflora-espanol.com>

Fecha: 10/11/2019

1.2.3.1.3 Procesos y Procedimientos.

En los cruceros por su envergadura es más complicado tener un control óptimo del funcionamiento del mismo, pero eso no ha sido impedimento para el Celebrity que ha establecido procedimientos de seguridad, antes, durante y después del embarque, por otro lado, dentro de sus instalaciones se tiene un sistema gps que permite monitorear la ubicación y el anclaje. En el área de restauración, gimnasio y



actividades públicas deben ser aprobados antes de su partida ya que deben estar en regla cada uno de sus artículos y contar con el sistema de seguro para evitar su deslizamiento en cubierta. (Celebrity Xpedition, 2019)

Para el sistema de ahorro de energía y purificación de agua se cuenta con una persona especializada que se encarga del desarrollo del mismo mediante un cronograma de tiempo.

1.2.3.1.4 Administración y Dirección.

El señor Bernardo Carrillo Dir. General del grupo Celebrity Ecuador se encuentra a cargo de una flota de 2 embarcaciones, cada una de las embarcaciones pueden receptor hasta 100 pasajeros manejado por un personal de 82 tripulantes los cuales varían según la temporada.

1.2.3.1.5 Suministros y Proveedores.

Los productos como vegetales, carne, pescado y productos lácteos son adquiridos de manera local, ya que impulsan el desarrollo económico, mientras tanto, productos de aseo y alimentos enlatados con traídos directamente de la parte continental en contenedores de origen plástico para poder ser devueltos y evitar un gasto en el empaquetado.

Tratan de afianzar a los proveedores dentro de los estándares de uso de movilización de productos y que este sea lo menos contaminante posible. (Celebrity Xpedition, 2019)

1.2.3.1.6 Monitoreo y Acciones Correctivas.

Cada miembro de la tripulación lleva un radio que permite su comunicación y a la vez estar atentos ante cualquier calamidad, conjuntamente permite monitorear los avances de las actividades de cada uno de los empleados para después ser descritas en su bitácora de viaje.



Al final de cada jornada se hace una retroalimentación de la jornada laborada permitiendo conocer si hubo alguna falla o mejorar en algún aspecto.

1.2.3.1.7 Gestión de Recursos Humanos

El proceso de un buen servicio es fundamental por lo cual se hace énfasis en la selección del personal, el 96% del personal es ecuatoriano, con un perfil apto para poder incursionar en sector marino, para el sector de servicio es importante que tengan un curso de OMI (Organización Marítima Internacional) para poder laboral en alta mar.

La diferencia del 4% de tribulación se debe a los chefs y técnicos especialista traídos a nivel internacional, que capacitan al personal. (Celebrity Xpedition, 2019)

1.2.3.1.8 Manuales y procedimientos.

Todos los tripulantes nuevos o antiguos siempre deben tener presente el manual de actividades, políticas y seguridad para mantener en control los procedimientos de embarque, carga y descarga.

1.2.3.1.9 Capacitación de Personal.

Royal Caribbean se preocupa por ofrecer un servicio de excelencia por lo cual constantemente se encuentran ofreciendo programas de capacitación en el área de servicio, además promueven becas para que sus empleados puedan seguir sus estudios, aportando así al progreso de la empresa.

1.2.3.1.10 Evaluación de Desempeño.

Diariamente al finalizar la jornada de trabajo se realiza un informe personal en donde se detalla cada una de las actividades y si sufrieron algún tipo de acontecimiento, el mismo es entregado al jefe de sección, permitiendo conocer proceso de cada empleado. Mediante este sistema se hace una selección del mejor empleado del mes por el cumplimiento de metas o si destacó en su área. (Celebrity Xpedition, 2019)

1.2.3.1.11 Gestión de Financiera y Contable.

El Celebrity Flora Tiene un costo de \$ 93, 000,000.00, y la otra embarcación los \$ 50, 000,000.00. El costo del camarote por persona depende de la embarcación y los mismos fluctúan desde los \$ 2,000.00 hasta los \$ 20,000.00.

1.2.3.1.12 Gestión de Seguridad.

La seguridad de los cruceros se maneja por parte del personal cuya cabeza principal es el capitán y la jefa de crucero que controlan cualquier inconveniente dentro de la embarcación. Al ingresar los huéspedes el primer punto a realizar es el programa de safarancho, en donde se capacitan a los mismos ante una posible evacuación de la estructura flotante. Interiormente se observan la señalética pertinente, extintores, válvulas contra incendios, botiquín de emergencia, sistema gps, botes salvavidas y chalecos salvavidas. (Celebrity Xpedition, 2019)

Todo el personal del crucero tiene es capacitado para primeros auxilios, además de poder nadar.

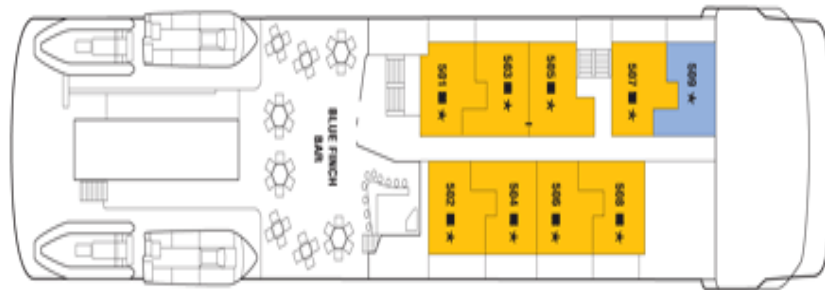


Gráfico 32

Título: Mapa de seguridad

Autor: Heras Alison

Fuente: <http://www.celebritycruises-espanol.com>

Fecha: 10/11/2019

**Gráfico 33****Título:** Sistema de navegación**Autor:** Heras Alison**Fuente:** <http://www.celebritycruises-espanol.com>**Fecha:** 10/11/2019

1.2.3.1.13 Gestión de Comunicación y Mercadeo.

La comunicación se garantiza por medio telefónico, correo electrónico o sus redes sociales, con el afán de obtener información.

La promoción y ventas se han visto realizadas por la unión a varias agencias de viajes, estándar y virtuales, lo que le ha permitido un crecimiento estrepitoso al fácil acceso del mismo, por otro lado, una parte de sus compras lo realizan directamente por su página web oficial. (Celebrity Xpedition, 2019)

→ No es seguro | www.celebritycruises-espanol.com/nuestra-flota/XP#1/planos-de-cubierta

Próximas salidas para Celebrity Xpedition®

Ver Todos | ▶

ISLAS GALÁPAGOS	ISLAS GALÁPAGOS	ISLAS GALÁPAGOS	ISLAS GALÁPAGOS
 Google Map data ©2019	 Google Map data ©2019	 Google Map data ©2019	 Google Map data ©2019
7 Noches	7 Noches	7 Noches	7 Noches
RESERVAR	RESERVAR	RESERVAR	RESERVAR
jul 27, 2019 Baltra (Galapagos)	sep 14, 2019 Baltra (Galapagos)	ene 11, 2020 Baltra (Galapagos)	feb 29, 2020 Baltra (Galapagos)

SERVICIOS ESPECIALES: ODAJONES ESPECIALES, PROGRAMA JUVENIL, PROYECTO IMPACTUALES, NECESIDADES ESPECIALES

ATENCIÓN AL CLIENTE: RESERVA PARA GRUPOS, PREGUNTAS FRECUENTES, MAPA DEL SITIO

INFORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA: ACERCA DE NOSOTROS, NOTICIAS, POLÍTICAS DE PRECIOS, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO, POLÍTICA DE PRIVACIDAD

HERRAMIENTAS DE VIAJE: ENCUENTRE SU CRUCERO, GARANTÍA MEJOR PRECIO, CONDICIONES MÍNIMAS DE CELEBRITY, CATALOGOS VIRTUALES

CLIK ALL OF BOATS: CARTA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS

© CELEBRITY CRUISES, INC. BARCOS REGISTRADOS EN MALTA Y ECUADOR. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. [TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO](#) | [POLÍTICA DE PRIVACIDAD](#)

Encuentre su crucero

Gráfico 34**Título:** página oficial Clebrity Cruises**Autor:** Heras Alison**Fuente:** <http://www.celebritycruises-espanol.com>**Fecha:** 10/11/2019



1.2.3.2 *Ámbito socio cultural de Celebrity Xpedition.*

La entidad marítima Xpedition se preocupa por brindar capacitación constante a sus empleados en el ámbito de seguridad, servicio y supervivencia por lo cual siempre están preparados ante cualquier inconveniente. Su tripulación está conformada por el 96% de origen ecuatoriano, de los cuales un gran porcentaje son locales.

La empresa se encuentra muy comprometida con el desarrollo del país por lo cual lidera varios proyectos de responsabilidad social, entre los cuales lidera su programa de reforestación en las islas Galápagos por parte del personal y huéspedes, recuperación de espacios públicos libre de contaminantes, la reducción del CO₂ en la isla mediante campañas de uso de bicicletas, campañas de cuidado ambiental en el continente, fondo monetario para el cuidado del suelo marino, fondo Galápagos que funciona mediante donaciones de los huéspedes para ayuda dentro de la isla, sponsor principal en acciones de conciencia ambiental dentro del país y a nivel internacional. Finalmente son tienen alianzas con Conservation International, y Sustainable Travel International (D' et al., 2001)

1.2.3.2.1 *Ámbito Ambiental de Celebrity Xpedition.*

Calentamiento Global

El compromiso de Celebrity Cruises como una buena corporación ciudadana se maneja a través de toda su organización, pasando por todos los niveles administrativos, hasta la tripulación a bordo. Haciendo de esta manera un cuidado exhaustivo en el cuidado ambiente por lo cual manejan las siguientes actividades:

- Oficial Ambiental a bordo de cada barco
- Motores de turbina de gas sin emisión de humo
- Motores de las nuevas naves emiten alrededor de un 30% menos Dióxido de carbono (CO₂) por persona por.
- Limpieza de las emisiones de aire antes de su expulsión.
- Uso de combustibles alternativos y energías renovables, de menor emisión.



- Hidrodinámica mejorada por cuanto en hélices, propulsión con el diseño de cascos, requieren menor combustible.
- Planificación de itinerarios actuales y futuros para la optimización de tiempos, rutas, velocidades y distancias. (Celebrity Xpedition, 2019)

1.2.3.2.2 Recurso Agua.

- Sistema de ósmosis inversa funcionan bombeando agua de mar a baja presión en donde solo las moléculas de agua pasan y las de sal son regresadas al mar.
- Sistemas óptimos de ahorro de agua con una diferencia de consumo de un 35% que los modelos antiguos.
- En las embarcaciones se ahorra de 40 a 50 galones de agua por persona diariamente.
- Utilización de máquinas de hielo que usan 65% menos agua.
- Reutilización del agua de condensación en el aire acondicionado de los barcos.

1.2.3.2.3 Recurso Energía.

- Reutilización del calor residual de los motores, es utilizado para calentar el agua de las duchas.
- Aplicación de película de ventana solar en barcos antiguos para mitigar el uso de aire acondicionado.
- Aislamiento de aire frío en compartimientos internos, evitando desperdiciar el mismo.
- Paneles solares que permiten generar una parte de la electricidad de los barcos.
- Manejo de rocas de ríos enfriadas en áreas de buffet;
- Uso de tecnología de reducción de agua en cocinas y lavanderías, lavaplatos, lavandería y duchas. (Celebrity Xpedition, 2019)



1.2.3.2.4 Biodiversidad - Áreas Naturales Protegidas y de Conservación.

No cuenta con áreas verdes en sus cruceros, pero si trata de ser lo menos invasivo para el Parque Nacional Galápagos y la Reserva Marina de Galápagos, utilizando lanchas para su movilización a las islas que no cuentan con puerto y su casco está diseñado para no alterar el orden de las olas y la destrucción de la flora y fauna marina. Finalmente contribuyen activamente en la reforestación de la isla.

1.2.3.2.5 Contaminación y Desechos Sólidos.

Se trata de utilizar empaques plásticos de un solo uso por lo cual se hace la devolución de envases y contenedores a proveedores.

Todos los desperdicios son correctamente separados para su posterior reciclaje e enviados al centro de acopia, en cuanto a los artículos de calidad se donan evitando crear desechos.

1.2.3.2.6 Educación ambiental.

Al tener alianzas con Conservation International, y Sustainable Travel International, han logrado que su personal está 100% capacitado en el cuidado ambiental y que los mismos tripulantes puedan replicar su conocimiento en diferentes instituciones por medio de sus programas de apropiación.

Por su cuidado y participación ardua en cuidado al medio ambiente se ha hecho acreedor de los siguientes reconocimientos:

1.2.3.2.7 Premios

- “Best For Value” – Cruise Critic’s Cruisers Choice Awards 2017.
- “Best Shore Excursion” – Cruise Critic’s Cruisers Choice Awards 2017.
- “Best Overall” – Cruise Critic’s Cruisers Choice Awards 2017.
- “Gold Award for Best Overall Cruise Ship” – Travel Weekly’s.
- “Award of Excellence” – Ministerio de Turismo Ecuador.
- Award of “Responsible Tourism” – Chamber of Tourism.
- Award “Charles Darwin” Gobierno de Galápagos.



— Smart Voyager Certificate anualmente.

Incluyendo varios certificados y agradecimientos por su participación en el cuidado ambiental (Vistazo, 2018).

1.3 Experiencia de la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en la gestión pública de la provincia de Galápagos

En las islas Galápagos dentro del sector público, según acuerdo Ministerial 140 del Ministerio del Ambiente, titulado como Marco Institucional para incentivos ambientales, con registro especial en el año del 2015 indican la aplicación de buenas prácticas ambientales, en el artículo 5 dice:

Objetivo.- Incentivar a los sectores estratégico, productivo, servicios y de la construcción del Ecuador a implementar estrategias preventivas de eficiencia de recursos, buenas prácticas ambientales, producción más limpia y disminución de la contaminación como herramientas para el mejoramiento del desempeño ambiental y posicionamiento competitivo en el mercado nacional, regional e internacional (*Marco Institucional para incentivos ambientales, 2015*).

Incentivando la aplicación de las buenas prácticas ambientales en las instituciones que regulan el porvenir de la sociedad, para el mejoramiento de la conservación y preservación del medio ambiente. En el título primero: Reconocimiento ecuatoriano ambiental Punto Verde por buenas prácticas ambientales en dependencias administrativas del sector público y privado, trata sobre la demostración de las políticas para promover las buenas prácticas, es así que el artículo 85 menciona que:

Políticas Generales para promover las Buenas Prácticas Ambientales en Dependencias Administrativas en el Sector Público y Privado.- Las instituciones sujetas a este mecanismo deberán implementar dentro de su institución políticas para promover las Buenas Prácticas Ambientales.

Estas políticas contemplan los siguientes aspectos:

1. Gestión de desechos comunes, peligrosos y especiales
2. Gestión y ahorro del papel
3. Gestión y ahorro del agua
4. Gestión y ahorro de energía eléctrica
5. Gestión y ahorro de combustible en el servicio de transporte y otros
6. Capacitación y actividades complementarias
7. Compras responsables (*Marco Institucional para incentivos ambientales, 2015*).

Las instituciones públicas como Consejo de Gobierno del Régimen Especial para Galápagos, Parque Nacional Galápagos, Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos y el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Santa Cruz, entre otras de la provincia. Previo a este acuerdo ministerial ya se estaban aplicando estas políticas bajo la iniciativa de la Dirección del Parque Nacional Galápagos como promotor.

1.3.1 Consejo de gobierno del régimen especial para Galápagos.



Gráfico 35

Título: Logo Consejo de Gobierno

Autor: Heras Alison

Fuente: www.gobiernogalapagos.gob.ec

Fecha: 10/11/2019

Es la máxima institución que tiene como representación al gobierno en las islas Galápagos, por lo que es el organismo responsable de la administración de la provincia, la planificación y el Ordenamiento Territorial, el manejo de recursos y la organización de las actividades que se realizan en Galápagos.

La institución se encuentra en las tres islas pobladas: Santa Cruz, San Cristóbal e Isabela.

Entorno al organigrama, está precedida por la presidencia, secretaría técnica y la división de siete direcciones, además de una unidad Tecnológica y unidad de administración de Talento Humano.

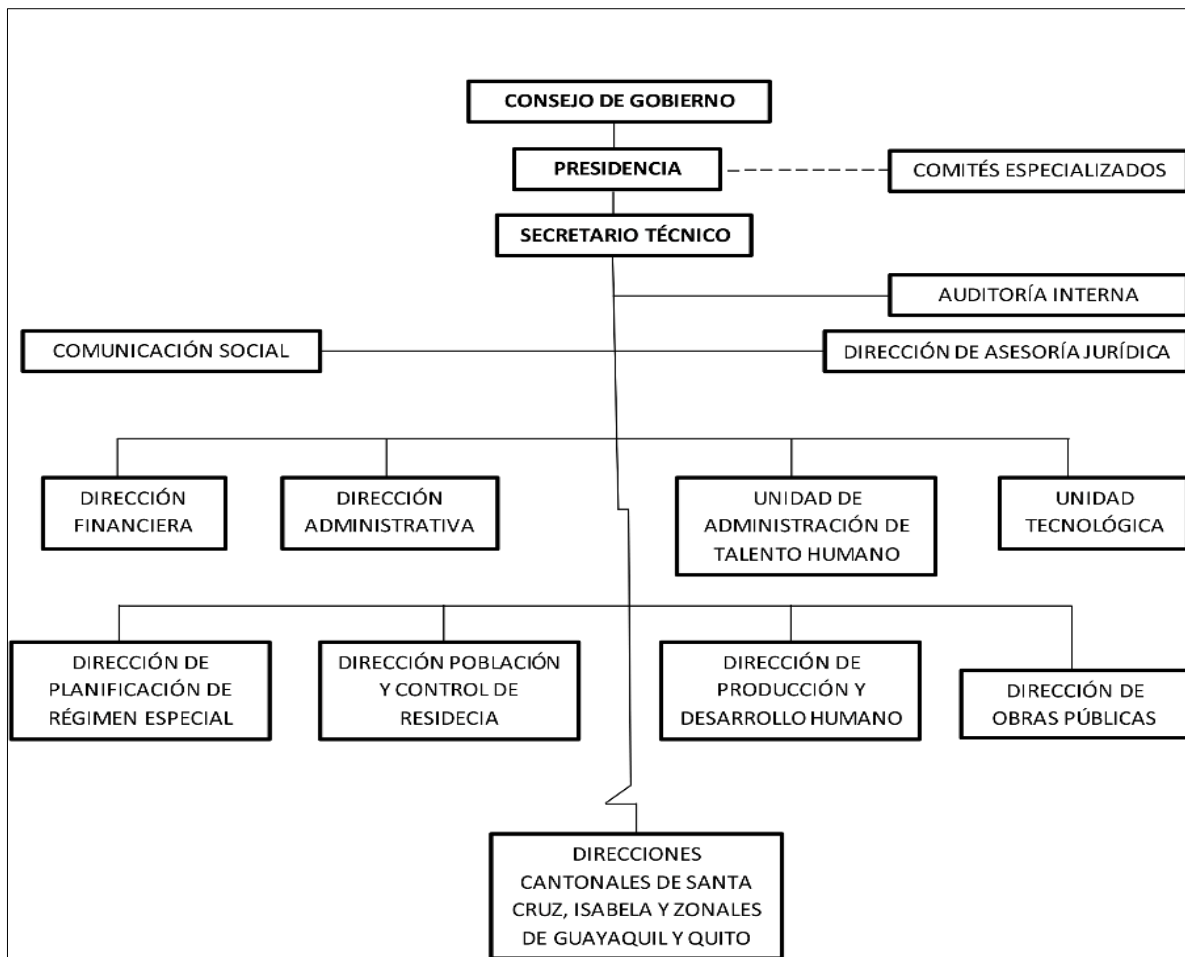


Gráfico 36

Título: Organigrama Consejo de Gobierno

Autor: Heras Alison

Fuente: www.gobiernogalapagos.gob.ec

Fecha: 10/11/2019

1.3.1.1 **Ámbito Socio – Cultural.**

1.3.1.1.1 *Programa de Capacitación e inducción para residentes de Galápagos.*

Según el estatuto orgánico provisional de gestión Organizacional por procesos de la institución, en el artículo 23 titulado. - Dirección y Producción y Desarrollo Humano, señala que dentro de los productos están: en el producto g) “Planes, programas y/o de formación y capacitación profesional” (Estatuto Orgánico, 2011), en donde ha desarrollado varios programas con enfoque interno y externo, es decir hacia la comunidad. El más importante ha sido el programa del curso de Capacitación e inducción para Residentes de Galápagos sobre Conservación de recursos naturales, protección ambiental y desarrollo sustentable en conjunto con otras entidades públicas, a continuación, se adjunta la ilustración. (Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos, 2016)



Gráfico 37

Título: Curso de capacitación e industria

Autor: Heras Alison

Fuente: www.gobiernogalapagos.gob.ec

Fecha: 10/11/2019

1.3.1.1.2 *Programa de becas.*

Entorno a la ciudadanía, la institución gestiona un programa de becas a través de la entrega de ayuda económica y seguimiento de los estudiantes en estudios



técnicos, tecnológicos superiores, de tercer nivel y cuarto nivel, dentro y fuera del país.

1.3.1.1.3 Ámbito Ambiental.

El compromiso que tiene el Consejo de Gobierno del Régimen Especial para Galápagos, es la de nuevos canes de adiestramiento, los cuales ayudarán a detectar aletas de tiburón, vida silvestre, pepino de mar, dirigida por la Policía Nacional mediante la Unidad de Policía de Medio Ambiente (UPMA), con el objetivo de realizar el control de delitos ambientales dentro del Archipiélago los mismos serán distribuidos 2 para Santa Cruz, 1 para Isabela y 1 para San Cristóbal.

Además de las acciones mencionadas en el apartado anterior el Consejo de Gobierno del Régimen Especial para Galápagos, ha organizado la campaña Archipiélago libre de plástico, el cual es un referente a nivel mundial, la idea de esta campaña es evitar que el fondo marino se contamine de residuos provenientes de este material, cuyo proceso de descomposición puede demorarse en degradarse en la tierra alrededor de 500 años según estudios realizados.

1.3.1.1.4 Sostenibilidad.

Esta institución realiza la sostenibilidad ambiental, mediante el reciclaje, cuidado de electricidad, y tratamiento de aguas residuales, con el fin de conservar los recursos naturales y desarrollar fuentes alternas de energía, mientras se reduce la contaminación y los daños al medio ambiente causados por culpa de las acciones antropogénicas.

La organización también ha realizado campañas de reforestación donde ha plantado 30000 plantas de toda clase en bosques, con el fin de preservar la humedad y la protección de áreas naturales.

Para lo cual maneja los siguientes programas de sostenibilidad:

- Programas de Manejo:
- Control y Registro de Movilización de Recursos Pétreos

- Plan de aprovechamiento para el manejo sustentable y rehabilitación de minas
- Delimitación de las zonas de usos especiales en áreas del Parque Nacional Galápagos
- Renovación del sector agropecuario y conservación de ecosistemas
- Calidad de Agua
- Capacitación al sector pesquero

1.3.1 Parque Nacional Galápagos.



Gráfico 38

Título: Logo Parque Nacional Galápagos

Autor: Heras Alison

Fuente: www.galapagos.gob.ec

Fecha: 10/11/2019

La dirección del Parque Nacional Galápagos se ubica en la isla Santa Cruz, cuenta con el director general y los directores de cada departamento, en las otras islas habitadas; San Cristóbal, Isabela y Floreana cuentan con delegaciones y representantes de cada departamento; como finalidad de monitorear, proteger y preservar los ecosistemas del islas han destinado espacios más exhaustivos de control en el territorio como tal de la área protegida; casetas y campamentos permanentes, donde los guarda parques de cada dirección, se trasladan bajo cronograma de actividades.

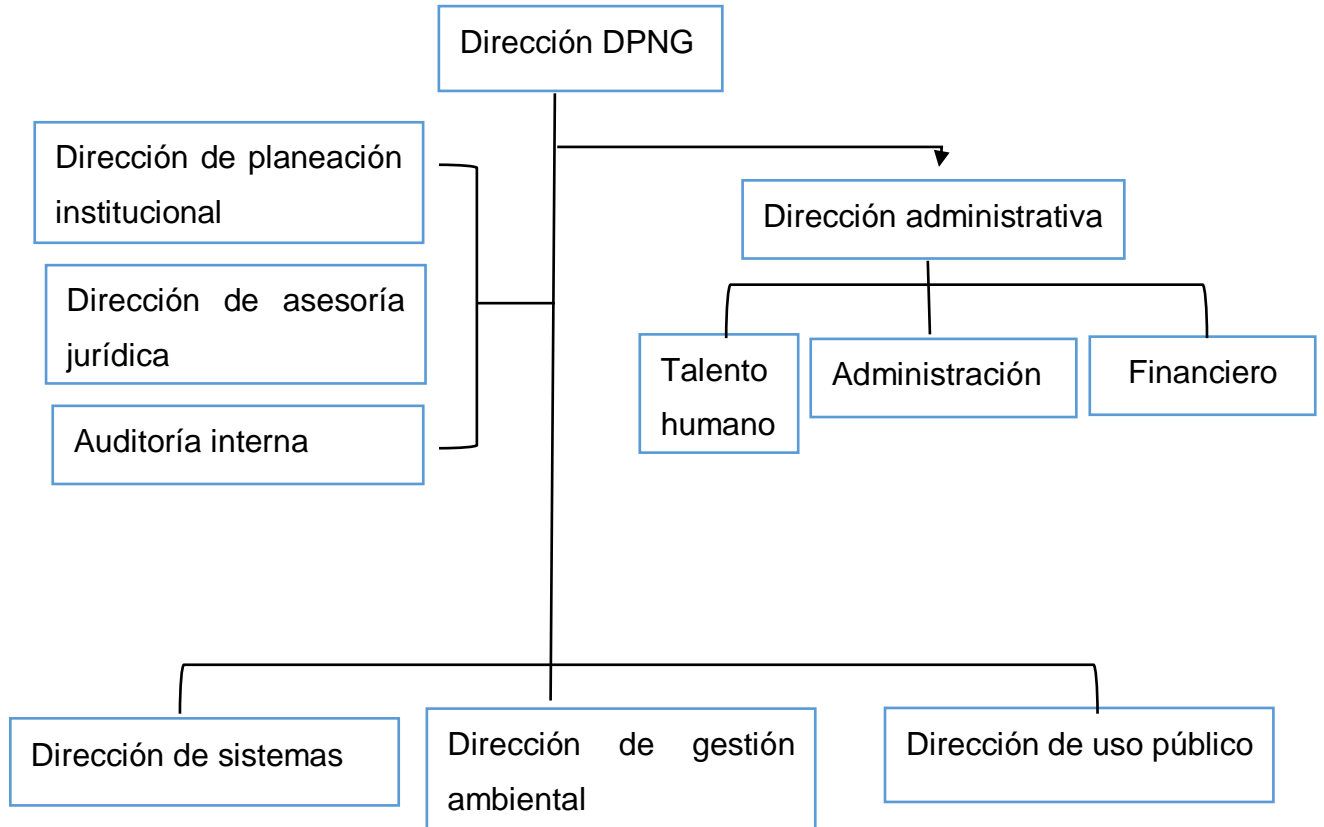


Gráfico 39 Organigrama Parque Nacional Galápagos

Título: Organigrama Parque Nacional Galápagos

Autor: Heras Alison

Fuente: www.galapagos.gob.ec

Fecha: 10/11/2019

1.3.1.1 *Ámbito socio –cultural.*

1.3.1.1.1 *Programa de Educación Ambiental Formal e Informal.*

Entre los programas más importantes se llevan a cabo en las instituciones educativas, fomentando el interés de participación en certámenes escolares, alternativas estudiantiles, charlas educativas, conferencias, programas de ecología marina, interpretación ambiental, visitas temáticas, etc. Con la finalidad de dar un buen uso de los recursos naturales en convenio con los colegios y Ecology Project International es una fundación internacional que contribuye a la conservación de los recursos. Además, generan participación activa en los grupos meta de la



comunidad: estudiantil, choferes, pescadores, comerciantes, profesores, entre otros.

En la Educación Informal, se ha desarrollado programas de implementación de señalización en los senderos dentro del área del Parque Nacional Galápagos, en los diferentes espacios de recreación y atractivos naturales permitidos. Además de la Elaboración de Material didáctico, donde pueden los diferentes grupos metas pueden aprender, informar, temas tópicos, de cuidado y protección de las especies endémicas y nativas.

1.3.1.1.2 Ámbito Ambiental.

Entorno a la Gestión de desechos comunes, peligrosos y especiales; cada institución cuenta con sus tachos reciclados, no reciclados, orgánicos y peligrosos. Cabe destacar que la Dirección del Parque Nacional Galápagos es promotor del buen uso y clasificación de residuos, por lo que cada departamento cuenta con sus respectivos recipientes. Las otras instituciones cuentan con uno general.

Las buenas prácticas ambientales que maneja el Parque Nacional Galápagos, son las siguientes:

Gestión de desechos

- Clasifica correctamente los desechos de acuerdo a los colores.
- Los horarios de recolección de basura general (en la cancha) serán; lunes, miércoles y viernes.

Uso de papel bond

- Imprime documentos utilizando las dos carillas.
- Revisa de manera minuciosa cada documento antes de imprimirlo.
- En lugar de imprimir documentos usa medios digitales.

Uso eficiente de energía eléctrica

Horario para el uso del aire acondicionado:



- **Junio – Noviembre**

Mañana 10:30 – 12:00 Tarde 14:00 – 16:00

- **Diciembre – Mayo**

Mañana 8:30 – 12:00 Tarde 14:00 – 16:00

- Para la iluminación de las oficinas elige la luz natural
- Apaga equipos innecesarios

Movilidad sostenible

En fechas de calendario verde (será comunicado oportunamente), y el último viernes de cada mes, durante este día, se deberá optar por el uso de bicicleta o a su vez caminata; no se permitirá el ingreso de vehículos motorizados particulares a la institución.

Capacitación

Participa activamente en talleres, charlas y capacitaciones orientadas a “BPA”

Entorno a la Gestión y ahorro del agua, cuentan con una campaña de reducción de agua, dirigido al personal como al usuario y turistas. La dirección del Parque Nacional Galápagos cuenta con mensajes de ahorro de agua en los baños aledaños a la visita de la ruta de la tortuga, instalaciones y playa la Estación.

**Gráfico 40****Título:** Buenas prácticas ambientales**Autor:** Heras Alison**Fuente:** www.galapagos.gob.ec**Fecha:** 10/11/2019

La Gestión y ahorro de energía eléctrica en las instituciones se trata de controlar permanentemente, a pesar de que aún se usa la planta eléctrica de combustible fósil que provee para toda la ciudadanía, se realizan campañas de concientización para la reducción de luz, además que destinan una hora diaria para el no uso del aire acondicionado en la temporada de calor, en la temporada de frío y lluvia no se prenden.

Gestión y ahorro de combustible en el servicio de transporte y otros en las islas Galápagos la mayoría de los habitantes se movilizan en bicicleta a diferentes puntos de las zonas tanto urbanas como rurales. En el área de la dirección del Parque Nacional Galápagos hasta el primer control aledaño al ingreso del cementerio se puede ingresar con vehículo, a partir de este control se puede realizar caminando y con bicicletas. A pesar de que llegaron a un acuerdo para la implementación de un vehículo interno que lleva a turistas hasta la Estación Científica Charles Darwin, con alrededor de 12 paradas.

**Gráfico 41****Título:** Buenas prácticas ambientales**Autor:** Heras Alison**Fuente:** Parque Nacional Galápagos**Fecha:** 10/11/2019

Las compras responsables, en la mayor parte posible se abastecen a partir de las tiendas y almacenes de la localidad como el Pro Insular y otros tienen sus distribuidores directos en papelería desde la parte continental.

1.3.1.1.3 Sostenibilidad.

El Parque Nacional Galápagos recibió en Berlín el premio al primer lugar de sostenibilidad en las Américas. Eso nos compromete a que debemos mejorar lo que ya se ha hecho.

Para ello se considera lo siguiente:

1. Precautelatorio.- Cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse por las autoridades públicas competentes para postergar la adopción de cualquier medida que consideren eficaces para impedir la degradación del medio ambiente.

2. Respeto a los derechos de la naturaleza: el parque cuida la naturaleza mediante el, mantenimiento y regeneración de los ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos de todos los ecosistemas de Galápagos.

3. Restauración: cuida el impacto ambiental grave o permanente del parque mediante la capacitación a visitantes y empleados sobre la importancia del cuidado ambiental.

5. Limitación de actividades: restringe las actividades que puedan conducir a la extinción de especies, la destrucción de los ecosistemas o la alteración de los ciclos naturales del ecosistema.

1.3.2 Agencia de regulación y control de la bioseguridad y cuarentena para Galápagos.



Gráfico 42

Título: Buenas prácticas ambientales

Autor: Heras Alison

Fuente: www.bioseguridadgalapagos.gob.ec

Fecha: 10/11/2019

La institución es el órgano de regulación que prevé el cuidado y protección de las especies endémicas y nativas. Como una entidad técnica de derecho público, bajo la tutela del Ministerio del Ambiente, además de un control exhaustivo de especies introducidas. Cuenta con autonomía en sus administraciones y operaciones, la sede está ubicada permanentemente en la isla Santa Cruz – Galápagos.

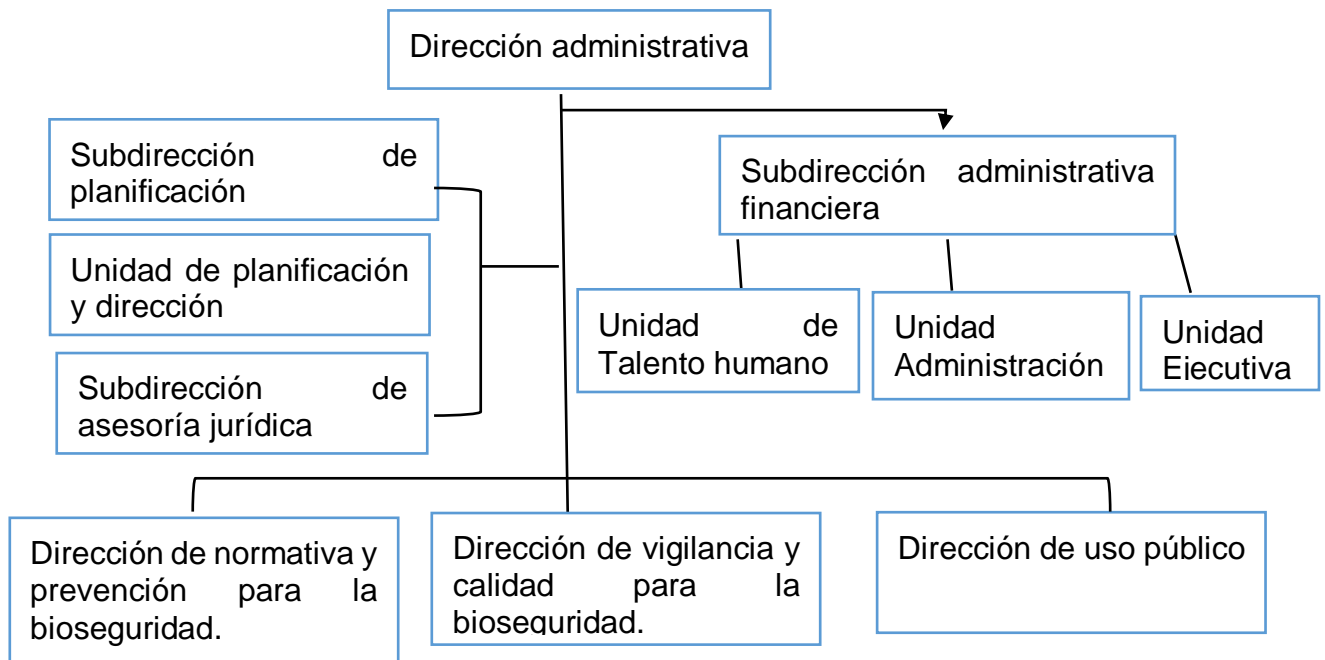


Gráfico 43

Título: organigrama Agencia de Regulación y control de bioseguridad

Autor: Heras Alison

Fuente: www.bioseguridadgalapagos.gob.ec



1.3.2.1 *Ámbito Socio – Cultural.*

Realizan monitoreo permanentes para la erradicación de plagas en la zona urbana y rural; carnetización y esterilización de mascotas es una obligación de la ciudadanía, Declaración juramentada de mercancías cuando se ingresa a las islas y se envían a la parte continental, la mercancía debe cumplir algunos parámetros de envoltura, peso y productos permitidos.

1.3.2.2 *Ámbito Ambiental.*

1.3.2.2.1 Biodiversidad.

La Agencia de Regulación y control de bioseguridad incentiva la producción de alimentos, mediante el huerto ecológico, también en el 2016 realizó un programa de cuidado de las islas Galápagos, debido a que gozan de una gran biodiversidad gracias a la cantidad de especies endémicas y a la amplia variedad de vida silvestre que se ha establecido en las islas. Esto se debe al gran número de las distintas zonas de hábitats de Galápagos y también a las marcadas diferencias medioambientales entre los hábitats de cada isla.

1.3.2.2.2 Sostenibilidad.

La Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos (ABG) responde a las exigencias de control total de las especies invasoras, como un sistema integrado y permanente que permita la conservación eficaz y oportuna del archipiélago.

Esta Agencia ha realizado programas de control de especies, la cual, ayuda a disminuir la venta de animales, por cualquier medio, que ponga en riesgo la salud humana, el sistema económico del Archipiélago y las actividades agropecuarias; así como contribuir a la conservación de la integridad ecológica de los ecosistemas insulares y marinos, y la biodiversidad de cada una de las islas del Archipiélago de Galápagos.

1.3.3 Gobierno autónomo descentralizado municipal de Santa Cruz



Gráfico 44

Título: Logo Municipio de Santa Cruz

Autor: Heras Alison

Fuente: www.gadsantacruz.gob.ec

Fecha: 10/11/2019

La Municipalidad está ubicada en el casco urbano de la isla en Puerto Ayora, pues representa a las autoridades delegadas por votación democrática, alcalde y concejales urbanos y rurales.

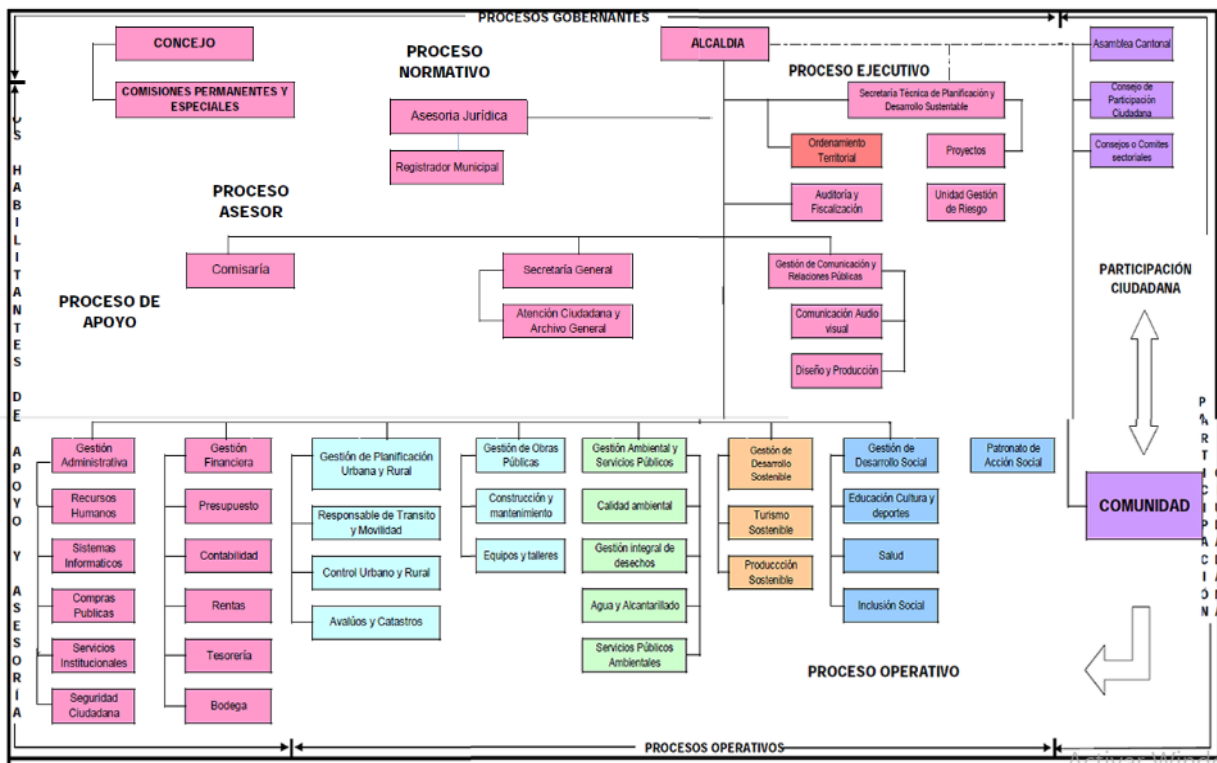


Gráfico 45

Título: Organigrama Municipio de Santa Cruz

Autor: Heras Alison

Fuente: www.gadsantacruz.gob.ec

Fecha: 10/11/2019



1.3.3.1 *Ámbito socio – cultural.*

La Municipalidad entorno a los servicios y actividades prestadas a la ciudadanía, permisos, patentes, etc. Se realizan programas con los jóvenes de Santa Cruz como el Consejo Consultivo de jóvenes de Santa Cruz, presidida del Departamento de Desarrollo Social, además de programas de Trabajo Social como donaciones a personas de escasos recursos económicos.

1.3.3.2 *Ámbito ambiental.*

1.3.3.2.1 *Uso del subsuelo.*

La gran presión que ejerce la población para la construcción de obras civiles (aeropuertos, hoteles, edificios públicos y viviendas), está produciendo sobre-explotación de este recurso.

La explotación de arena y granillo ha llegado a la saturación del nivel freático en la Mina de Cerro quemado en la isla Santa Cruz, propiedad de la Armada Nacional, por no tener los respectivos planes de manejos y explotaciones racionales.

Las minas de material pétreo en Santa Cruz Galápagos

Actualmente, los materiales de construcción, especialmente la arena, el ripio y la piedra de relleno son extraídos de minas a cielo abierto. También existe una gran demanda de extracción de piedra de lava denominada "piedra bloque" utilizada en la ornamentación de ciertas viviendas y hoteles.

En Santa Cruz solamente existe una mina de material pétreo fuera del área protegida y su explotación está compartido entre el GAD municipal (competencia municipal según art. 264 de la Constitución) y el Consejo de Gobierno de Régimen Especial de Galápagos. Los usuarios se dividen en cuatro grupos según el uso que se le da al material: fabricación de bloques, construcción de vivienda, mantenimiento vial privado y obras públicas.



Considerando que el potencial de la mina está cerca de llegar a su término, es necesario que se encuentren las alternativas factibles para sostener el normal desarrollo del cantón, siendo una de las posibilidades para que esta alternativa sea factible será el análisis al uso del espacio que corresponde al 2% de Consejo de Gobierno de Régimen Especial de la Provincia de Galápagos.

1.3.3.2.2 Sostenibilidad.

La promoción y difusión del Saneamiento Sostenible Descentralizado representa una línea estratégica de la gestión de conocimiento del “Proyecto NODO de Saneamiento Sostenible Descentralizado como Plataforma de Gestión del Conocimiento y Generación de Impacto en Soluciones Sostenibles”, implementado bajo la fuerte convicción de socializar experiencias, compartir información actualizada e impartir valores del Saneamiento Ecológico.

El municipio de Santa Cruz realiza campañas en la revista REUSO, donde se puede compartir entrevistas y artículos relacionados con aspectos relevantes que posicionan el Saneamiento Ecológico como una solución determinante y certera, ofreciendo un análisis sobre el enfoque operativo social del saneamiento; sobre los desafíos referidos a la necesidad de avanzar hacia regulaciones de los sistemas ecológicos, así como sobre los estudios de caso en el ámbito de la investigación y las experiencias desarrolladas sobre el tratamiento de aguas residuales para zonas urbanas de rápido crecimiento.



CAPÍTULO 2

TRABAJO ARTESANAL DE TALLADO EN MADERA EN LA ISLA SANTA CRUZ

El segundo capítulo de este proyecto se enfocará en el análisis de la situación actual de la elaboración y posteriormente comercialización de las artesanías en madera en las islas Galápagos.

En primera instancia se prevé buscar y analizar el marco legal artesanal a nivel nacional, provincial y local entorno a las islas Galápagos, materia de gran importancia que servirá como guía para poder comprender los derechos y obligaciones que tienen los artesanos en madera entorno a su ámbito laboral; a continuación se realizará una amplia búsqueda bibliográfica y entrevistas a principales autoridades en la materia y artesanos en madera pioneros en la isla Santa Cruz; en segunda instancia se desarrollará una reseña histórica del trabajo artesanal a nivel nacional y local, y ésta a su vez la relación con el turismo sostenible en la isla Santa Cruz.

Para finalizar se evaluará el cumplimiento del objetivo planteado para este capítulo que es “Analizar la situación actual de las prácticas de elaboración y comercialización de las artesanías de madera y su contribución al desarrollo del turismo sostenible en la isla Santa Cruz”.



2.1 Marco legal del artesano en el Ecuador

Durante los últimos años, en Ecuador los negocios artesanales han ido tomando forma y su situación socioeconómica ha mejorado considerablemente, debido que cada vez existen nuevos emprendimientos de talleres artesanales en el país, es por ello que este sector contribuye activamente a la economía del país. (Baque , 2015) Sin embargo, es importante que sus actores comprendan la dinámica, las oportunidades de crecimiento, las responsabilidades laborales y tributarias contempladas en los distintos cuerpos legales y de esta manera entender el escenario de desarrollo del sector artesanal.

De manera específica para el sector artesanal, los recursos legislativos son los siguientes: Ley de Defensa al Artesano, Ley de Fomento Artesanal, Ley de Seguridad Social, Ley de Cooperativas y Reglamento en General, Ley de Equidad Tributaria, Ley de Promoción de la Inversión y de la Participación Ciudadana, así como también existen reglamentos y ordenanzas municipales que protegen a este sector.

A pesar de la normativa existente, la informalidad del sector artesanal es uno de los aspectos críticos que constituyen su problemática estructural. Muchos artesanos, prefieren mantenerse en la informalidad debido al costo que genera la obtención de un RUC, el tener al día libros contables, así como el bajo nivel tecnológico y gestión empresarial que manejan este tipo de sectores.

2.2.1 Constitución de la República del Ecuador (2008).

La Constitución de la República del Ecuador, aprobada en el año 2008, en su artículo 242 señala que el Estado “se organiza territorialmente en regiones, provincias, cantones y parroquias rurales”, pero que por” razones de conservación ambiental, étnico-culturales o de población podrán constituirse regímenes especiales”, estableciendo a la provincia de Galápagos como un Régimen Especial.

Por su parte, el artículo 258 del mencionado cuerpo normativo trata de forma específica la protección al archipiélago Galápagos, creando un gobierno de régimen



especial para la provincia y estipulando que su planificación y desarrollo se organizarán “en función de un estricto apego a los principios de conservación del patrimonio natural del Estado y del Buen Vivir”. Se indica también que su administración estará a cargo de un Consejo de Gobierno presidido por un representante de la Presidencia de la República, e integrado por las alcaldesas y alcaldes de los municipios de la provincia de Galápagos, un representante de las juntas parroquiales y los representantes de los organismos que determine la ley. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

De igual forma, en el artículo antes citado, se especifica que el Consejo de Gobierno tendrá a cargo la planificación, el manejo de los recursos y la organización de las actividades que se realicen en la provincia, indicándose que la ley definirá un organismo que actuará en calidad de Secretaría Técnica.

2.1.1 Ley de defensa al artesano.

En Ecuador, la Ley de Defensa del Artesano, considera “artesano” a quien desarrolla la actividad y trabajo personalmente, e invierte en su taller, en herramientas de trabajo, maquinaria o materia prima, un valor no superior al 25% del capital fijado. Esta Ley crea la Junta Nacional de Defensa del Artesano, que busca la promoción del sector, su capacitación, y es quien a su vez califica a los artesanos para gozar de beneficios fiscales y parafiscales. También crea el Tribunal de Disciplina Nacional, como instancia resolutoria de recursos administrativos y conflictos entre artesanos. (Ley de la Defensa del Artesano, 2008)

2.1.2 Ley de fomento artesanal.

Disposición dada por Inciso 1, Art. 12 de la Ley 79, publicada en Registro Oficial 464 de 22 de junio de 1990. Ley No. 79, derogada por Ley No. 17, publicada en Registro Oficial Suplemento 184 de 6 de octubre del 2003.

La Ley de Fomento Artesanal, señala que un negocio artesanal está compuesto por el maestro del taller (quien obtuvo el título otorgado por la Junta Nacional de Defensa del Artesano refrendado); un operario (quien contribuye a la elaboración



de obras de artesanías o la prestación de servicios bajo la dirección de un maestro de Taller), y un aprendiz (quien es la persona que ingresa a un taller artesanal con el objetivo de adquirir conocimientos sobre una rama artesanal a cambio de sus servicios personales por un tiempo determinado). No debe dejarse de mencionar la existencia de los artesanos autónomos, quienes ejercen su oficio o arte manual por cuenta propia, aunque no haya invertido cantidad alguna en implementos de trabajo o carezca de operativos, pero que están respaldados por los reglamentos de la Junta. (Ley de fomento Artesanal, 2003)

Sin embargo, para que una persona sea considerada como artesano debe cumplir con los parámetros establecidos en la Ley de Fomento Artesanal, es decir que predomine la práctica manual para la transformación de la materia prima destinada a la producción de bienes y servicios. Además, cumplir con requisitos adicionales como no exceder el número de colaboradores (15 personas), aprendices (5 personas) o que la asociación artesanal tenga un solo taller.

2.1.2.1 Beneficios laborales.

Entre los beneficios laborales, el Código de Trabajo establece que el artesano calificado está exento del pago del décimo tercero, décimo cuarto y utilidades con respecto de sus operarios y aprendices. Sin embargo, deben ser afiliados de manera obligatoria al Seguro Social, pero no acumulan fondos de reserva. Adicionalmente, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social está obligado a atender las indemnizaciones de accidentes de trabajo y demás derechos de los operarios.

2.1.2.2 Beneficios tributarios.

Entre los beneficios tributarios, el Servicio de Rentas Internas, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, exime a los artesanos calificados a pagar el impuesto al valor agregado (IVA). No están obligados a llevar contabilidad. Están exonerados de impuestos a los activos totales. Tienen tarifa 0% de IVA en la comercialización de productos artesanales y servicios, así como también los organismos estatales dan preferencia a la compra del producto y servicios artesanales. Están exonerados de impuestos a la exportación de artesanía. Tienen exoneración de impuestos a la transferencia de inmuebles



destinados a los establecimientos o centros de capacitación. Exoneración de impuestos a patentes municipales.

2.1.2.3 Beneficios bancarios.

Los artesanos gozan de concesión de préstamos a largo plazo, con intereses preferenciales, a través del Banco de Fomento y demás instrucciones financieras estatales o privadas.

Para gozar de estos beneficios, es necesario que los artesanos mantengan actualizada su calificación por la Junta Nacional de Defensa del Artesano y su inscripción en el Registro único de Contribuyentes. Además, que no excedan el monto de activos totales permitido por Ley de Defensa del Artesano, que es de 65.000 dólares.

Los artesanos informales requieren por tanto de capacitación, intercambio de tecnología y renovación de maquinaria, siendo fundamental que este sector de la población goce de los distintos beneficios que la ley otorga. También resulta necesario evitar que quienes no correspondan a las características previstas por la ley gocen de estos beneficios indebidamente. El estado debe promover la profesionalización y competitividad de los artesanos ecuatorianos, para que accedan a mejores condiciones tanto en los mercados nacionales como internacionales. Es así que, el fomento de la artesanía constituye el elemento estratégico de desarrollo socioeconómico en el Ecuador.

2.2 Marco legal del artesano en la provincia de Galápagos y la isla Santa Cruz

Marco legal relativo al desarrollo sostenible y ordenamiento territorial del régimen especial de galápagos.

En esta sección del diagnóstico se presenta una recopilación y análisis breve de las normas jurídicas más relevantes que se relacionan con el desarrollo sostenible y ordenamiento territorial del Régimen Especial de Galápagos. En lugar de realizar un análisis legal exhaustivo, esta parte del documento pretende crear un marco



jurídico referencial para la elaboración y aplicación del presente instrumento de política pública, así como su mejor comprensión por parte de la ciudadanía.

2.2.2 Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización (COOTAD) (2010).

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), al ser el cuerpo normativo que regula temas de ordenamiento territorial y competencias por nivel de gobierno, contempla disposiciones de principal importancia para el presente plan. Por ejemplo, su artículo 7 prevé que, entre otros, los consejos provinciales tienen la capacidad para dictar normas de carácter general, como ordenanzas, acuerdos y resoluciones para el pleno ejercicio de sus competencias y facultades dentro de su ámbito territorial. Más específicamente, dispone que los “gobiernos autónomos descentralizados del régimen especial de la provincia de Galápagos ejercerán la facultad normativa con las limitaciones que para el caso expida la ley correspondiente, que en este caso es la recientemente aprobada Ley Orgánica del Régimen Especial de Galápagos (Código Orgánico Organización Territorial Autónoma Descentralización, 2010)

Asimismo, en su Artículo 10, el COOTAD dispone que, por cuestiones de conservación ambiental, étnico cultural o de población, podrán constituirse regímenes especiales de gobierno, siendo Galápagos uno de ellos. Complementariamente, en su Artículo 28, el COOTAD dispone que cada “circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del Buen Vivir, a través del ejercicio de sus competencias” y que la provincia de Galápagos contará con un Consejo de Gobierno de Régimen Especial.



2.2.3 Ley orgánica de régimen especial de la provincia de Galápagos (LOREG) (2015).

La recientemente aprobada LOREG, publicada en el Registro Oficial No. 520 el 11 de junio de 2015, es uno de los instrumentos normativos más relevantes para la elaboración e implementación del presente plan, pues como se puede apreciar en su Artículo 1, instituye el régimen jurídico administrativo al que se sujetan, en el ámbito de sus competencias, todos los organismos del Estado, y personas naturales o jurídicas que realicen actividades en la provincia. De igual forma, se establecen los principios (Artículo 3) a los que deben regirse las políticas, planes, normativas y demás acciones públicas o privadas en Galápagos.

2.3 Reseña histórica del trabajo artesanal de tallado en madera en Ecuador

La actividad artesanal, ha existido desde épocas ancestrales en el territorio ecuatoriano, ya que ha formado parte importante en los aspectos económicos, sociales, productivos y sobre todo en el ámbito cultural del país.

El origen de las artesanías está relacionado claramente con la capacidad que tiene el ser humano de representar los elementos que lo rodean “pues en las artesanías, además de su función utilitaria, se encuentra inmerso un enorme abanico de contenidos simbólicos, el devenir de las artesanías va de la mano con el desarrollo mismo del ser humano” (CRESPIAL, 2010: 93)

También cabe mencionar que la capacidad del ser humano a la hora de elaborar objetos utilitarios lo hace con el fin de satisfacer y solucionar sus necesidades básicas, es ahí donde surgen las diferentes técnicas artesanales a la hora de elaborar los objetos las cuales fueron utilizadas en el proceso de adaptación y supervivencia, y constituyeron “la prueba más antigua de pensamiento simbólico de la especie humana” (CRESPIAL, 2010: 93).

La antropóloga Gabriela Eljuri Jaramillo, al hablar del origen de la artesanía en el Ecuador, en el libro emitido por CRESPIAL, expresa el siguiente contenido mencionando que:



La artesanía en el Ecuador constituye un elemento importante de su cultura y es fuente de sustento económico para un gran número de habitantes, al mismo tiempo ha influenciado con fuerza en el devenir histórico de muchos de sus pueblos. El complejo proceso de conformación de lo que actualmente es el Ecuador, con sus diferentes momentos históricos a lo que se suma su diversidad étnica y geográfica, ha dado como resultado una gran variedad de diseños, materias primas y técnicas artesanales.

Los territorios ecuatorianos en épocas prehispánicas estuvieron habitados por culturas que alcanzaron alto nivel de desarrollo artístico y tecnológico. Así en la costa ecuatoriana los testimonio materiales dan cuenta del trabajo con algodón, hueso de pescado, conchas y caracoles que realizan los miembros de la Cultura Valdivia; además las culturas Machalilla y Chorrera en cuanto a la cerámica esta última alcanzó mayor desarrollo técnico y estético en esta rama con sus cerámicas de carácter antropomorfo y zoomorfo, además de innumerable cantidad de sellos de cerámica y collares de cristal de roca que dan cuenta del importante desarrollo en el manejo de tecnología lítica. La cultura Guangala (500 a.C – 500 d.C), presenta restos antiguos de manejo de metales especialmente el cobre, igual que la cultura Tolita (600 a.C– 400d.C) desarrollaron complejas técnicas en la transformación de metales, la que incluía la utilización del platino. La cultura Milagro- Quevedo elaboró objetos de oro y plata destinados al adorno personal. En la sierra sur del Ecuador destacan los Cañaris ellos elaboran objetos con fines suntuarios, y utilizaban complejas técnicas de transformación de los metales como el cobre y oro (CRESPIAL, 2010).

Lo anteriormente mencionado nos permite conocer que las técnicas artesanales han existido desde la época prehispánica en territorio ecuatoriano, y han venido siendo transmitidas de período en período y de cultura en cultura y con el pasar del tiempo van siendo modificadas y por ende mejoradas por los diferentes elementos y adaptándose al tiempo en que transcurren los procesos. Con ello, se puede distinguir que las culturas que poblaron anteriormente el territorio eran pueblos



cultos y con alto nivel de manejo de técnicas artesanales, muestra de esto son los innumerables objetos líticos que reposan en diferentes museos del Ecuador, que muestran el alto conocimiento de la naturaleza y por ende de su entorno.

Posteriormente, llegaron los españoles, y trajeron consigo nuevas creencias e idioma, además de sus costumbres y forma de vivir, los mismos que al estar en contacto con nuestros antiguos pobladores absorbieron todos los conocimientos y habilidades sobre técnicas y oficios artesanales además de la utilización de las materias primas, los cuales luego las fusionaron creando así nuevas técnicas de trabajo; desconociendo que los habitantes de estas tierras “eran portadores de conocimiento ancestral y de un elevado desarrollo artístico” (Baque , 2015)

Es importante comprender que después de la llegada de los españoles y al introducir nuevas herramientas de trabajo, la actividad artesanal empezó su trabajo con la utilización de los telares de pedal, además de trabajar en vidrio y desarrollar actividades como talabartería, la herrería y hojalatería las cuales constituyeron actividades que se desarrollaron y tuvieron mayor apogeo a partir de la colonia. Y es a partir de ahí que los artesanos se agruparon en gremios y sus actividades estaban regidas por alguna orden religiosa. En cambio, en la época republicana los artesanos lucharon por sus derechos y la reivindicación social manteniendo sobre todo sus actividades artesanales.

En la actualidad, la actividad artesanal es apreciada desde una óptica comercial, considerando que son elaboradas por hábiles manos en todos los rincones del Ecuador, y se las comercializa en diferentes plazas, mercados, galerías y tiendas dedicadas a la venta de artesanías, ya que estas son parte del atractivo cultural que tiene el país.

2.4 Reseña histórica del trabajo de tallado en madera en la isla Santa Cruz

Carmen Criollo es la primera artesana nativa de Galápagos, puesto que empezó a elaborar artesanías desde los 10 años de edad como ella menciona debido a: no contar con una actividad fija de trabajo, se ve en la necesidad de realizar una actividad que genere sustento económico por la afluencia turística desde aquel

entonces, es así que junto a su padre de origen Pelileo provincia del Tungurahua y madre de origen Manabita, navegaron en el barco Montecristi, su viaje duró 22 días de Guayaquil a San Cristóbal, las primeras artesanías se elaboraban por medio de la cosecha de temporada; utilizando todo tipo de granos secos como materia prima, entre ellas está la pepa de aguacate, para ser utilizada se cocinaba, luego se dejaba secar y se tallaba; papa chola se ponía a secar y se la cubría con brea, la cáscara de la naranja se hacía pulpos; huesos de vaca, concha de perla; coral negro, coral rojo; pedestales de lava volcánica, para dar brillo a estas artesanías se las hacía con barniz, el cual se pedía la compra en la parte continental ecuatoriana durante los viajes del barco Montecristi, desde esa época, Fernando Vallejo es el que descubre que las ramas que salían en la pesca era coral, y ahí nace la idea de realizar collares, el coral representa elegancia para la mujer.

**Fotografía 1****Título:** Carmen Criollo Primera artesana**Autor:** Heras Michelle**Fuente:** Propia**Fecha:** 11/11/2019

Por su parte Carlos Palacios pionero artesanal de la isla Santa Cruz, era egresado de artes plásticas, empezó su primer trabajo con herramientas innecesarias, o inútiles, las cuales no ayudaban mucho para la elaboración de esculturas. La primera artesanía que realizó fue en raíces de muyuyo *cordia lutea*, con los primeros alumnos como Pedro Torres, debido a que ellos aprendían trabajando con Carlos Palacios, donde realizaban los trabajos con el hacha, debido a la falta de herramientas de la época. Empezó a sacar las matrices de los

Galápagos, lobos, piqueros, para poder realizar las esculturas. Se trabajaba con la materia prima endémica como palo santo, y otros, debido a que se tomaba lo que estaba muerto, por ejemplo, un tronco servía para realizar las artesanías de un año. Ayudó también a elaborar la “Ley de Prohibición, donde logró la elaboración del artículo 59 y 60, donde decía se prohíbe la venta de artesanías y souvenir en todas las instituciones públicas privadas y barcas de turismo y la otra decía que como parte del ingreso de los turistas el estado se encarga de capacitar dentro de los campos artesanales y profesionales.

**Fotografía 2**

Título: Casa de los sueños, Carlos Palacios

Autor: Heras Michelle

Fuente: Propia

Fecha: 15/12/2019

Por su parte, Clovis Patiño menciona que el primer taller de producción de vasos con botellas reciclables de vidrio se realizó en el colegio Galápagos, con el pasar del tiempo los promotores de la idea vieron que el proyecto se estaba muriendo, la empresa decide salir del colegio y decide emprender con Clovis Patiño, y empiezan a trabajar en el taller. Lindblad expeditions fue la empresa que financió el emprendimiento, de manera que capacitó a la ciudadanía en reciclaje de botellas de vidrio, la cual trajo de Estados Unidos la maquinaria para realizar las artesanías en vidrio, tuvo una duración de 40 días. Exportan vasos de vidrio reciclado, los



cuales comercializan en los paquetes turísticos que ofrece Galápagos. La transforman de forma artesanal y la venden.

La actividad artesanal de madera inicia aproximadamente en los años 80 cuando las personas de la parte continental migraron a las islas para una mejor calidad de vida; la familia Llerena oriundos de la provincia del Tungurahua, se asentaron en la isla Santa Cruz en la parte alta, con la finalidad de dedicarse a la agricultura y ganadería, sin embargo, los hermanos Fidel, Fausto e Iván Llerena se dedicaron a la elaboración de artesanías, siendo un gran sustento adicional para su hogar. Don Fausto Llerena conocido por haber descubierto y cuidado a la tortuga Solitario George, hoy en día está jubilado después de 44 años de labor en el Parque Nacional Galápagos.

En la actualidad existe un gremio de maestros talladores, agrupaciones y artesanos independientes. Cuentan con títulos artesanales permanentes y temporales avalados por la Junta Provincial de Defensa del Artesano de Galápagos.

2.4.1 Ubicación.

Actualmente la familia Llerena reside en la parte alta de la isla Santa Cruz en el sector de los Guayabillos al noroccidente de la misma, considerados como los primeros artesanos, posteriormente la migración a las islas desarrollo el interés de más familias, adecuando talleres en sus hogares.

En la alcaldía del Sr. Leopoldo Bucheli Mora, bajo estudio de impacto ambiental y para mejorar la calidad de vida para el sector artesanal en general, se lleva a cabo el proyecto de zonificación de terrenos, denominándose “Parque Artesanal Ecológico” en la parte alta de la isla Santa Cruz en el kilómetro 3 vía a Baltra; la finalidad del proyecto fue la reubicación de los talleres en un solo sector. Sin embargo, entre los requisitos principales para poder acceder a este terreno era haber tenido el título artesanal y ser residente permanente de las islas. Cabe destacar que no todos del Sector Artesanal del tallado cuentan con este espacio.

Entorno a la venta y distribución de artesanías se encuentra el Mercado Artesanal y principalmente suvenires y galerías ubicadas en la Av. Charles Darwin.



2.4.2 Temática de elaboración, materiales y especies arbóreas.

Durante 30 años se talló artesanías y joyas de coral negro y blanco, hueso, erizo, cactus e incluso concha de perla. Además, se usaba arena de mar y rocas volcánicas para armar pedestales ya que era muy cotizado por los turistas extranjeros. Entorno a la madera se trabajaba con especies de árboles nativos como Palo Santo y Matazarno se usaban principalmente para joyería.

Se inició con elementos nativos y endémicos del entorno como coral negro y coral rojo; en torno a las principales familias artesanas son: Mendieta, Beltrán, Quinchiguango adecuaron los talleres en sus hogares en la zona urbana y rural de la isla Santa Cruz.

En la actualidad los artesanos se dedican a la elaboración de artesanías en madera de especies introducidas como la Cedrela.

La venta de artesanías se las realizaba de una manera informal; en el malecón de Santa Cruz y en los alrededores de los establecimientos turísticos.

2.5 Importancia del trabajo artesanal con relación al turismo

Es importante el desarrollo de la artesanía en la isla Santa Cruz, debido a que con el paso del tiempo cada vez esta actividad ha ido evolucionando, como lo indica Fausto Llerena, más conocido como “Don Fausto”, quien fue el encargado de cuidar a la emblemática tortuga gigante de Galápagos, el Solitario George. Se destaca en él la responsabilidad con la que ejercía su trabajo y el trato amable y cordial que mantenía con sus compañeros y visitantes. Como guardaparque trabajó 43 años, en sus días libres en madera. Desde los 7 años, aprendió el arte únicamente observando y mediante la práctica de su imaginación, y fue entre uno de los primeros artesanos en madera en Galápagos en los años 70, debido que en ese entonces no había tanto turismo en las islas, realizaba artesanías del árbol de muyuyo.

La primera tienda de artesanías la puso el “señor Mayorga”, donde vendía trabajos que traía de la Isla San Cristóbal probablemente de aprendices de la familia



de Doña Carmen Criollo, y fue la tienda que le animó a empezar con el tallado de tortugas, ella le pagaba 20 sucres por cada tortuga.

Las artesanías son realizadas de forma natural sin ningún color, de manera que se utiliza sellador brillante para dar brillo a la artesanía. Debido que al turista le gusta apreciar el trabajo que está tallado en la madera. Una de las oportunidades que ha podido experimentar don Fausto es que ha podido socializar con varios turistas, tanto nacionales como extranjeros, como Jamil Mahuad, Rafael Correa, Lenin Moreno, Jaime Nebot, Noboa, presidentes de Colombia.

Las herramientas que utilizaba eran formón y el cuchillo, los cuales ayudaban a desbastar la figura, para empezar a dar forma las artesanías, únicamente se realizaba los trabajos exclusivos y bajo pedidos.

Mónica Páez, Coordinadora de Turismo zonal Insular, recalca que la relación entre la artesanía y el turismo en Galápagos con enfoque sostenible, parte desde los 3 ejes de la sostenibilidad, que es el desarrollo económico, el cuidado del medio ambiente y la incorporación de los sectores sociales la artesanía en Galápagos forma un componente bien importante en la cadena de valor del turismo, debido que por un lado está generando la diversificación de plazas de trabajo, especialmente de mujeres, jóvenes que desean emprender, por otra parte el trabajar con reciclaje ayuda a conservar el ecosistema, con este sistema se reducen huellas de carbono al dejar de traer cosas plásticas, mientras que en la parte económica entran divisas por la actividad turística, debido que se queda en el sector todo el ingreso económico generado por el turista.

Con la visita del turista, se pretende educar de una forma diferente de manera que aprende nuevas formas de ayuda del cuidado del ecosistema, es por eso que la isla mantiene la estrategia de sostenibilidad que es; Impulsar a los productores locales, artistas, dentro de la cadena de valor, incentivando mediante diferentes festivales como el “Concurso de Tallado en las fiestas de cantonización ” , y en cerveza artesanal, con el fin de visibilizar la producción con la que cuenta al momento la isla.

Por su parte, Clovis Patiño menciona que es importante contribuir con el cuidado del medio ambiente con la elaboración de artesanías, es así como nace la idea de



realizar artesanía con productos reciclados de vidrio de la isla Santa Cruz, esta idea nace hace más de 11 años. El primer taller de producción de vasos con botellas reciclables de vidrio se realizó en el colegio Galápagos, con el pasar del tiempo los promotores de la idea vieron que el proyecto se estaba muriendo, la empresa decide salir del colegio y decide emprender con Clovis Patiño, y empiezan a trabajar en el taller. Lindblad expeditions fue la empresa quien financió el emprendimiento, de manera que capacito a la ciudadanía en reciclaje de botellas de vidrio, la cual trajo de Estados Unidos la maquinaria para realizar las artesanías en vidrio, el cual tuvo una duración de 40 días. Exportan vasos de vidrio reciclado, los cuales comercializan en los paquetes turísticos que ofrece Galápagos. La transforman de forma artesanal y la venden.

Otra de la forma de ofertar los productos de vasos elaborados con vidrio de botellas recicladas, es mediante la promoción del producto en las embarcaciones turísticas, en donde se da una pequeña charla del proceso de elaboración el cual se realiza dos días a la semana donde se da una pequeña demostración del trabajo que se realiza. La formación de este artesano siempre fue de forma autodidacta, desde los 25 años de edad donde fue cuando empezó a realizar artesanías. Existe un turismo cultural, debido que en la artesanía se encuentra la identidad de la región, aunque no es tomada como una potencia económica, porque al turismo no se vende la idea de la sostenibilidad que tiene Galápagos con la venta de artesanías.

Mientras que Gandy Guerrero, oriundo de san Gabriel de la provincia del Carchi, hace 28 años reside en Galápagos, maestro de artes casi 40 años. Recalca que la elaboración de artesanías en la isla se enfoca a la protección del medio ambiente debido que Galápagos tiene una identidad, muy especial y única, siendo una de las formas sostenibles, Gandy recalcó que el 85% de la isla trabaja con reciclaje de diferentes índoles, lo cual permite contribuir con el cuidado del entorno.

2.5.1 Cifra aproximada de turistas que compran.

Dentro de las galerías ubicadas en la Av. Charles Darwin, considerando la más transitada y donde se mueve el comercio a mayor escala, se considera un ingreso de 100 a 150 turistas semanales es decir de 400 a 600 turistas mensuales



(Ministerio de Turismo , 2019) En el Mercado Artesanal es más amplio puesto que es considerado un atractivo turístico de visita primordial de nacionales y extranjeros que bordean los 1000 turistas mensuales. (Ministerio de Turismo , 2019)

2.5.2 Artesanías de mayor demanda.

Las artesanías de mayor demanda van en el rango de \$10 a \$100, ya que la movilidad del turista entorno a las islas es un poco complejo y tiene un costo elevado; por lo que el turista adquiere artesanía/as mayoritariamente hasta los 80 centímetros y con un peso aproximado de 10 kilos.

2.5.3 Características de los productos.

Tabla 3 Artesanías individuales

NOMBRE	OBJETO	DESCRIPCIÓN
Tortuga Terrestre		Elaboración de 2 tipos de caparazón domo (redondo) y montura (Solitario George), de diferentes tamaños desde N°1 al N°10.
Iguana Marina		Elaboración con acabados naturales de varios tamaños y detalles del N°1 al N°5.
Piquero Patas Azules		Elaboración de color natural y pintado, de varios tamaños del N°1 al N°5.

Fragata		Elaboración de un solo tamaño, acabado natural.
Pingüino		Elaboración con acabados naturales, de varios tamaños del N°1 al N°5.
Tiburón Martillo		Elaboración con acabados naturales de varios tamaños y detalles del N°1 al N°5.
Tiburón de Galápagos		Elaboración con acabados naturales de varios tamaños y detalles del N°1 al N°5.
Mantarraya		Elaboración con acabados naturales en 2 tamaños del N°1 al N°2.

Título: Artesanías individuales

Autor: Heras Michelle

Fuente: Elaboración propia en base al inventario de Hera´s Art Gallery

Fecha: 20/10/2019

Las características de las artesanías elaboradas en la isla presentan diferentes características que se mencionan a continuación:

- Cuenta con 12 artesanías individuales de animales endémicos del archipiélago: terrestres, marinos y aves.
- Se utiliza mayoritariamente como materia prima la madera cedrela (introducida) y material reciclado en algunas artesanías.




- Los tamaños varían en tamaño y en precios desde el N°1 al N° 10; las tortugas terrestres, lobos marinos e iguanas marinas son los productos más vendidos.

Para los acabados se utilizan diversas técnicas o materiales: naturales con aceite de teca, con color vegetal, brillo con cera, pintura y laca.

Registro de artesanos talladores en madera isla Santa Cruz

Según la JPDAG (Junta Provincial de Defensa del Artesano de Galápagos) existen 186 ramas artesanales a nivel nacional, a nivel provincial no se cuenta con todas, sino más bien ha girado en torno a cubrir las necesidades locales; entre las que se encuentra con un enfoque turístico es el tallado en madera, puesto que el producto final es la venta principalmente al turista extranjero, en segundo grado al turismo nacional y en ocasiones al turismo local generalmente bajo pedido. A continuación, se describe a los 10 talleres artesanales en madera de diferentes artesanos, de diferentes edades, géneros y procedencia para determinar de mejor manera el análisis de la presente investigación.

Tabla 4 Listado de artesanos calificados

ARTESANO/A	NOMBRES	CÉDULA	CARNET JNDA
	LARREA SALTOS RITA ARACELY	2000067740	051642
	LLUCSA YANCHA MARÌA MANUELA	200023685	Indefinido
	MORALES BUENAVENTURA LIDIA GIOVANNA	2000035887	033804

	HERAS MENDIETA LUIS JACINTO	0702875915	079187
	HERRERA ALTAMIRANO JOSÉ LUIS	2000093688	096404
	LEMA CAJAS EDGAR MARCELO	2000053781	086958
	MENDIETA PINTADO LUIS ALBERTO	0702098575	082494
	RUIZ ZUÑIGA SEGUNDO TEODORO	0103308318	062298
	SOLANO SARANGO ROLANDO VIRGILIO	1105020984	076183
	TORRES ZHUNE CARLOS MIGUEL	2000091153	067044

Autor: Heras Michelle

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 08/12/2019

Análisis del capítulo:

Este capítulo se enfocó en el análisis de la situación actual de artesanías de madera en las Islas Galápagos, donde se detalló el marco legal artesanal a nivel



nacional, provincial y local entorno a las islas Galápagos, datos muy importantes los cuales permitieron conocer los derechos y obligaciones que tienen en el ámbito laboral.

Con la ayuda de las entrevistas se logró recolectar información de la ubicación de los artesanos calificados de la Isla Galápagos, lo cual ayude a contribuir con el desarrollo del turismo sostenible en la isla Santa Cruz, debido que se detectó que existe limitado conocimiento de la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad turística por parte de los artesanos talladores en madera de la isla Santa Cruz, debido al flujo turístico anual de este destino, constituyéndose un ecosistema frágil y muy vulnerable. Es por ello que el desarrollo y práctica que vayan ligados al manejo de un desarrollo sostenible dentro de la actividad turística ayudarán a mejorar los procesos de elaboración y comercialización de las artesanías



CAPÍTULO 3

APLICACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE Y LA NORMA SMART VOYAGER.

Para la realización de este apartado se manejó una metodología cualitativa y cuantitativa, la cual tuvo una intervención que requirió la combinación de estas dos técnicas para complementar la información y obtener datos relevantes y completos.

Además, se aplicó el análisis de información de fuentes primarias como entrevistas a funcionarios de instituciones públicas y privadas, acerca de la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad turística, en las diferentes visitas de campo y fuentes secundarias bibliográficas como: Plan de Manejo de las Áreas Protegidas de Galápagos para el buen vivir, revistas, libros, entre otros.

Por otro lado, se realizó un análisis descriptivo para la recopilación de información de la zona de estudio, aplicando técnicas de investigación de campo tales como: observación directa en el área de estudio; entrevistas estructuradas, semi-estructuras y no estructuradas a artesanos talladores y fuentes secundarias como: documentos bibliográficos, se manejó documentos con información contextual de Galápagos, el turismo, desarrollo económico, ecológico y social además del desarrollo artesanal proporcionado por las diferentes entidades de la región insular.

3.1 Población, muestra y unidad de investigación

Para el presente estudio se describe la población y muestra que se utilizará en el trabajo propuesto lo cual se detalla a continuación:



3.1.1 Población.

Según (Spiegel, 2009) “Estadística” en su trabajo menciona que la recolección de datos de un grupo grande se lo conoce como población o universo, las poblaciones pueden ser finitas o infinitas y consta con todos los resultados, pero no se obtiene ninguna conclusión y tampoco hace referencia alguna de otro grupo o población.

Según (Camarero, 2012) “Estadística para la investigación social” el autor en su trabajo menciona que la población infinita es un conjunto de elementos que no pueden definirse mediante numeración.

La población es el conjunto de todas las unidades que queremos investigar.

Para la presente investigación se utilizará como población al número total artesanos calificados existentes los cuales se detallan a continuación:

Tabla 5 Artesanos

Número	Artesanos
Tiendas de suvenires	51
Galerías	18
Joyerías	10
Productos varios	1
Total	80

Título: Puntos de ventas de artesanías

Autor: Heras Michelle

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 16/01/2020

Una vez establecido el número artesanos, se puede observar que la población es finita, motivo por el cual se procederá a trabajar con el total de la población como muestra, es decir se trabajará con el total de artesanos, los cuales están divididos de la siguiente forma: 51 están catalogados como tiendas de suvenires, cuya infraestructura es básica, los productos son en su mayoría traídos del Ecuador continental y vendidos a precios asequibles; 18 galerías, que se caracterizan por



ser exclusivas, con productos atractivos y precios elevados. Finalmente existen 10 joyerías, conocidas por ofertar joyas en oro, plata y piedra volcánica, y de ellas 1 oferta productos como figuras, carteras, billeteras, y toda clase de adornos.

3.1.2 Muestra.

Según Almazán (2012) “Estadística para la investigación social” en su trabajo menciona que la muestra es un conjunto de elementos de un conjunto mayor. En términos matemáticos es un subconjunto perteneciente a un conjunto. También es la parte del universo del cual vamos a tener información con la finalidad de conocer la población.

En este caso nuestra investigación no requiere del cálculo de una muestra, debido a lo anteriormente explicado en la población, es por esto que se aplicó este tipo de muestreo, debido a que permitió seleccionar la muestra acorde al estudio planteado, de este modo se procede a realizar el muestreo regulado en el cual todos los elementos de la muestra forman parte del universo o población, objeto de estudio, es decir que no se utilizara ningún método de cálculo de la muestra, ya que la población es finita (es inferior a 100 elementos), también no existe limitación de información, es decir, todos los recursos necesarios están a nuestra disposición para la ejecución del trabajo de investigación.

Es por eso que se trabajará con 10 artesanos los cuales decidieron colaborar con información.

3.2 Recolección de información

Según, (Herrera, 2004), la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

- Plan para la recolección de información

El plan de recolección de información contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido.



3.2.1 Plan para la recolección de información.

Según, (Martínez, 2012) en su libro menciona que, preparada la investigación, comienza con la recolección de los datos.

De esta manera depende todo el resultado posterior de la estadística. Si está mal hecha, la elaboración resultará incorrecta e incluso imposible de efectuar, y si se realiza, dará origen a un análisis erróneo y a la interpretación de falsas.

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido que para el presente estudio es predominantemente cuantitativa, considerando los siguientes elementos:

- **Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.** Los sujetos que investigar son: los artesanos calificados de la Isla Santa Cruz
- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.** Para el proceso de recolección de información en el presente proyecto de investigación se aplicó entrevistas a través de un cuestionario con el cual se indagó sobre la importancia, historia, de los artesanos en la isla.

Según (Martínez, 2012) “Es una técnica de adquisición de información, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.”

- **Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.** Para ejecutar la encuesta se desarrolló un cuestionario guía

Para (Spiegel, 2009) “En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables. Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste.”



- **Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).** El equipo de trabajo con el que cuento es la tutora de tesis quien revisa y corrige mi proyecto de investigación.

3.2.2 Plan de análisis e interpretación de resultados.

- **Análisis de los resultados estadísticos.** Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos.
- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.**

Explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación que están detallados en capítulos anteriores.

Las recomendaciones se derivan de las conclusiones establecidas. A más de las conclusiones y recomendaciones derivadas de los objetivos específicos, si pueden establecerse más conclusiones y recomendaciones propias de la investigación.

3.3 Principios de la norma smart voyager

La norma SMART VOYAGER es un modelo de gestión ambiental a las demandas ambientales y sociales actuales de los operadores turísticos y los turistas. Norma ayuda a valorar el medio ambiente y del desarrollo turístico sostenible a nivel nacional e internacional, el avance en el conocimiento científico y tecnológico, la toma de conciencia de los turistas que demandan servicios amigables con el ambiente, la preocupación nacional e internacional por valorizar costos ambientales, el reconocimiento cada vez más creciente de que debemos proteger el capital humano y natural para asegurar la supervivencia de las operaciones turísticas y el interés de las empresas por ser más competitivas y responsables con el ambiente. Con la aplicación de la presente normativa pretendemos convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad, con miras a mejorar la forma en la que se relaciona la actividad turística con su entorno.

I. Política de la empresa



Las operaciones turísticas de tierra deberán incorporar en su política el cumplimiento de la legislación nacional, convenios internacionales, relacionados al tema turístico con una estrategia socio ambiental definida y con sus respectivos procedimientos.

II. Conservación de ecosistemas naturales

Las operaciones turísticas de tierra tienen que apoyar y promover la conservación del medio ambiente, la protección y buen uso de los recursos naturales, implementando un manejo sustentable de su operación.

III. Reducción de impactos ambientales negativos

Las operaciones turísticas de tierra deben prevenir, mitigar y compensar los daños ambientales que se pueda causar al medio ambiente.

IV. Disminución del riesgo de introducción y extracción de especies.

La operación turística debe prevenir la introducción de especies en áreas protegidas, ecosistemas únicos y frágiles; evitar la extracción de recursos naturales en los sitios en los cuales se desarrolla la actividad turística.

V. Tratamiento justo y correcto a los trabajadores

La operación turística de tierra deberá elevar el bienestar socioeconómico y la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

VI. Capacitación al personal

Todo el personal involucrado con las operaciones turísticas de tierra deberá recibir continuamente educación y capacitación en temas ambientales, sostenibilidad turística y cultural, de acuerdo a sus funciones específicas, para reducir las posibilidades de generar impactos negativos.

VII. Relaciones comunitarias y bienestar local

Debe existir un compromiso activo por parte de la operación turística, en buscar y promover el bienestar de la comunidad local, en la cual se desarrolla la actividad turística, generando estrategias participativas de desarrollo socioeconómico, entre la operación turística y la comunidad.

VIII. Estricto control en el uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos



La actividad turística debe planificar y controlar el consumo, abastecimiento y almacenamiento de insumos considerando el bienestar de los huéspedes, trabajadores, comunidades locales y la conservación de los ecosistemas naturales.

IX. Manejo integrado de desechos

Las instalaciones pertenecientes a las operaciones turísticas, deben contar con un plan integral de manejo de desechos sólidos y líquidos que incluya la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada.

X. Compromiso del turista.

Las operaciones turísticas de tierra, tienen que reducir el impacto de los turistas sobre el medio ambiente y en la comunidad en la que se desarrolla la actividad. Los turistas deben estar dispuestos y comprometidos a respetar los recursos naturales y culturales visitados, seguir las normas establecidas por la operación, para así evitar los posibles impactos negativos. Los turistas son actores claves para contribuir con los programas de conservación y desarrollo socio ambientales existentes o relacionadas con la operación.

XI seguridad

Las operaciones turísticas de tierra tienen que garantizar la seguridad de todos los individuos involucrados en la misma.

XII. Planificación y monitoreo

La actividad turística de tierra, tiene que ser planificada, monitoreada y evaluada considerando sus aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales.

XIII. Sistema de calidad

La actividad turística de tierra, tiene que tener un sistema de calidad en sus servicios que asegure un proceso de mejoramiento continuó en la prestación de servicios turísticos. (Smart Voyager Certified, 2018)

3.4 Modelo de entrevista

Para la investigación se aplicó la entrevista la cual consta de dos partes, la primera detalla la información demográfica de la persona entrevistada, y la segunda comprende de las preguntas debidamente estructuradas (Anexo N°4, página 132).

3.4.1 Análisis.

Para poder tener una mejor percepción objetiva de sostenibilidad de cada taller artesanal, se ha considerado oportuno conocer el cargo si es propietario/a o empleado, para tener una mejor orientación de la sostenibilidad económica, Sexo, edad y procedencia; como variables de referencia sociológica puesto que Galápagos es una provincia netamente de colonos y residentes de orígenes extranjeros y nacionales. Producción y nominación es para conocer el tallado de materia prima que tiene cada taller a mayor y menor escala.

3.3.1 Datos demográficos.

- Sexo

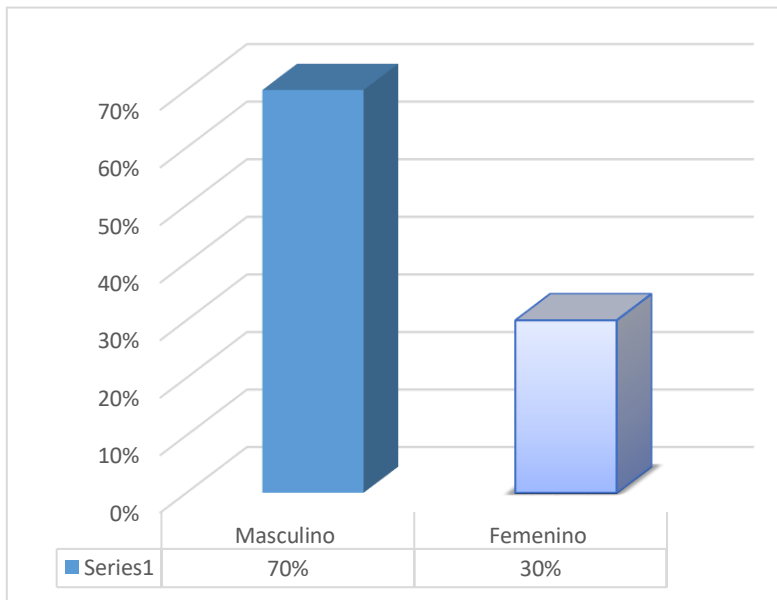


Gráfico 46 Sexo

Autor: Heras Michelle

Fuente: Entrevista Artesanos Calificados

Fecha: 16/01/2020

Análisis e interpretación:

El 70% de entrevistados artesanos es de sexo masculino, y el 30% de sexo femenino, permitiendo observar que el mayor número de artesanos son hombres.

- Edad

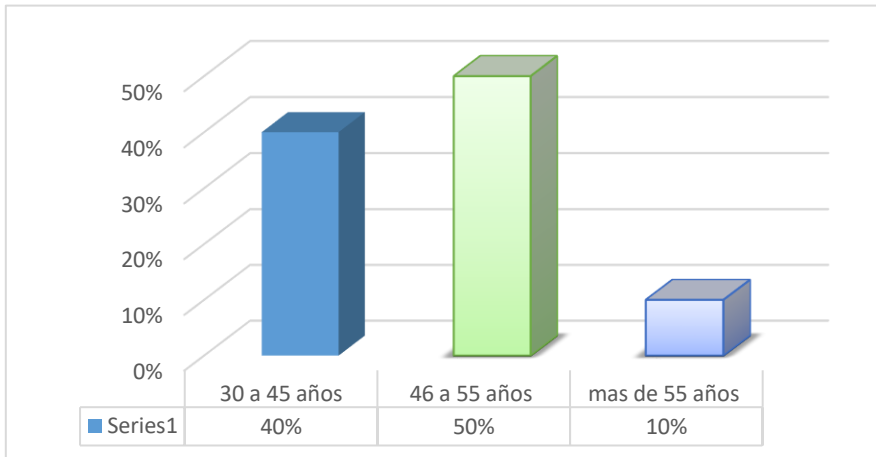


Gráfico 47 Edad

Autor: Heras Michelle

Fuente: Entrevista Artesanos Calificados

Fecha: 02/02/2020

Análisis e Interpretación:

El 40% de artesanos tiene una edad de 30 a 45 años, el 50% está en una edad de 46 a 55 años, el 10% está en una edad de más de 55 años, permitiendo conocer que el mayor número de encuestados se encuentran en una edad de 46 a 55 años.

- Procedencia

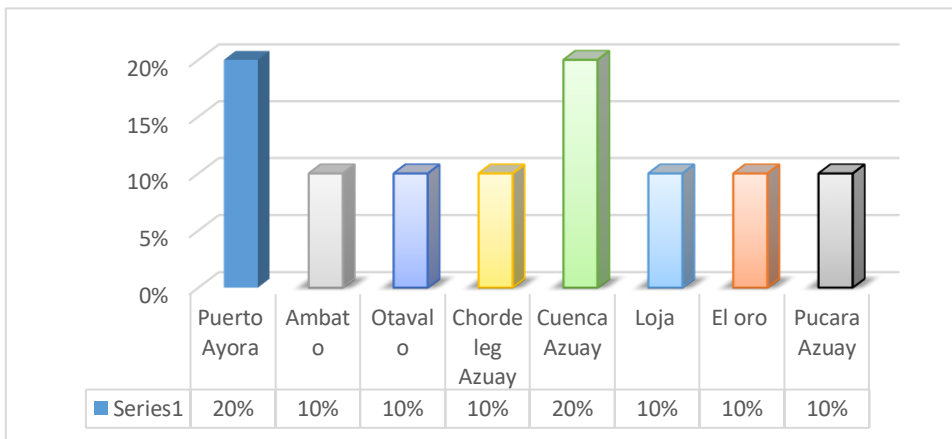


Gráfico 48 Procedencia

Autor: Heras Michelle

Fuente: Entrevista Artesanos Calificados

Fecha: 02/02/2020

Análisis e interpretación:

El 20% de artesanos son de procedencia de Galápagos, el otro 20% pertenecen a la provincia del Azuay y 60% restante se dividen en un 10% procedentes de las ciudades de Ambato, Otavalo, Chordeleg, Cuenca, Loja, el 10% es del Oro, el 10% es de Pucará Azuay, enfatizando que el mayor número es de procedencia de Puerto Ayora y Azuay.

Para este estudio de investigación se contó con la participación de 10 talleres artesanales ubicados en la isla Santa Cruz perteneciente a artesanos permanentes que cuentan con sus puntos de venta y título artesanal. Anexos N° (4)

3.3.2 Análisis de la norma smart voyager

Como siguiente instrumento se utilizó un check list, el cual permitió evaluarlos mediante el factor económico, sociocultural y socio ambiental con un enfoque turístico, para poder palpar de mejor manera el valor artesanal en la isla y provincia como se presenta a continuación:

Tabla 6 Norma smart voyager express ámbito empresarial

Gestión de Sostenibilidad						
CRITERIO	# ESTABLECIMIENTOS QUE CUMPLEN (1)	# ESTABLECIMIENTOS QUE CUMPLEN PARCIALMENTE (0,5)	# ESTABLECIMIENTOS QUE NO CUMPLEN (0)	TOTAL	OBSERVACIONES	
1	Cuenta con políticas sostenibles	3	6	1	6	Falta de conocimiento y apoyo de las autoridades sobre sostenibilidad.
2	Cuenta con misión, visión, y políticas de sostenibilidad.	2	2	6	3	Falta de plan estratégico
3	Establece el compromiso de la empresa en satisfacer las necesidades	4	5	1	6,5	Falta de plan estratégico



	requerimientos y deseos de los clientes.					
4	Determina las acciones, comportamientos y compromisos de la empresa y sus trabajadores, por medio de la protección del medio ambiente.	0	5	5	2,5	Falta de plan estratégico
5	Determina cómo se administrará a los trabajadores, el desarrollo que tendrán en la empresa y los objetivos que la empresa espera de ellos.	0	2	8	1	Falta de asignación presupuestaria.
6	Define de manera clara su producto y servicio.	6	4	0	8	
TOTAL		15	12	0	27	
Gestión de calidad						
7	Tiene un sistema de autoevaluación de las áreas que necesitan mejorar, en qué aspectos, cómo y cuándo.	0	2	8	1	Falta de financiación
8	Inducen al personal a puestos o acciones nuevas, optimizando la	0	1	9	0,5	Falta de apoyo ciudadano



	capacitación del personal.					
9	Se informa al cliente, propietarios, directivos sobre las maneras de ahorrar energía.	0	-	10	0	Falta de ampliación de las posibilidades del nuevo sistema comunicativos.
TOTAL		0	1,5	0	1,5	
Monitoreo y acciones correctivas						
10	Define cuáles aspectos deben ser monitoreados para asegurar que sus productos y servicios son de calidad.	4	3	3	5,5	
11	Simplifica los indicadores de monitoreo y evaluación que se utilicen, para que de fácil interpretación para todos los participantes.	0	0	10	0	Falta de gestión administrativa por parte de las autoridades de la isla
TOTAL		4	1,5		5,5	
Gestión de Recursos humanos						
12	Establece un estilo de gestión para actuar en forma responsable, facilitando el liderazgo y el trabajo en equipo.	0	3	7	1,5	Recursos humanos
13	Detectar las fortalezas y debilidades del equipo de trabajo y tomar	4	3	3	5,5	Falta de coordinación con el equipo de trabajo



	acciones correctivas.					
14	Uso sostenible de los recursos por tener personal.	3	5	2	5,5	
TOTAL		7	5,5	12,5		
Manual de puestos y procedimientos						
15	Aumentan la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, ayudando a la coordinación de actividades y así evitar duplicidades.	0	2	8	1	Falta de manual de funciones de cada área de trabajo.
16	Brindan lineamientos claros para todo el personal, que se refleja en una mejor calidad de trabajo en equipo.	1	3	4	2,5	Falta de manual de funciones de cada área de trabajo.
TOTAL		1	2,5	3,5		
Gestión de seguridad						
17	Reduce al mínimo las ausencias y costos negativos, relacionados con accidentes y problemas de salud e higiene.	2	4	4	4	Falta de manual de seguridad industrial



18	Brinda servicios seguros, porque no se pone en riesgo la integridad física y emocional de colaboradores y visitantes.	4	4	2	6	Falta de manual de seguridad industrial
TOTAL		6	4		10	
CRITERIOS DE INSTALACIONES						
19	La empresa cuenta en sus instalaciones con un botiquín de primeros auxilios básico y sus medicamentos no están caducados.	0	1	9	0,5	Falta de manual de seguridad industrial
20	Las salidas de emergencia y las rutas de evacuación están visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas.	1	2	7	2	Falta de manual de seguridad industrial
21	Las instalaciones eléctricas están cubiertas con canaletas o entubadas y no tienen cajetines abiertos o cables expuestos.	3	4	3	5	Falta de manual de seguridad industrial
22	El taller cumple con la normativa	4	4	2	6	Falta de manual de seguridad industrial



	aplicable a su actividad.					
	TOTAL	8	5,5		13,5	
SEÑALÉTICA						
2 3	Las instalaciones cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos	2	3	5	3,5	Falta de recursos económicos
2 4	El local de venta de productos se encuentra debidamente señalizados.	4	2	4	5	Falta de apoyo de las autoridades, y falta de recursos económicos
2 5	El área de trabajo se encuentra debidamente señalizado.	2	2	6	3	Falta de diseño de señalética.
TOTAL		8	3,5		11,5	
CALIDAD DE SERVICIO						
2 6	Los precios que constan en el folleto de productos no incluyen impuestos.	10	0	0	10	Falta de coordinación en ventas.
2 7	Los productos cuentan con algún sello de calidad.	0	0	10	0	Falta de capacidad para cumplir las necesidades del cliente.
	TOTAL	10			10	
	SUMATORIA TOTAL	59	36		95	
	PORCENTAJE TOTAL	35,19%				

Autor: Heras Michelle

Fuente: Entrevista Artesanos Calificados

Fecha: 03/02/2020



Análisis

Para poder entender la tabla 4, de los 27 ámbitos se convirtieron en 270 por los 10 talleres, lo que 95 se multiplicó por 100 y se dividió para 270, se puede ver que el 35.19%, de los cuales 6 cumple parcialmente con políticas de sostenibilidad debido al desconocimiento y apoyo de las autoridades de la isla sobre la importancia de sostenibilidad, también no cumple con la obtención de misión, visión, y políticas de sostenibilidad, debido a la falta de plan estratégico, cumple parcialmente con el compromiso de satisfacer las necesidades, requerimientos y deseos de los clientes, 5 no cumple con determinar las acciones, comportamientos y compromiso de la empresa y sus trabajadores, por medio de la protección del medio ambiente, por la falta de asignación de presupuesto, mientras que en la gestión de calidad 8 de 10 no tiene un sistema de autoevaluación de las áreas que necesitan mejorar, en qué aspectos, cómo y cuándo, debido a que les falta financiación por parte de las autoridades, 9 no cumplen con la inducción de personal a puestos o acciones nuevas, optimizando la capacitación del personal por falta de apoyo ciudadano, 10 de 10 locales de artesanos de la isla no cumple con informar al cliente, propietario directivos sobre las maneras de ahorrar energía, esto se produce por falta de ampliación de las posibilidades del nuevo sistema comunicativos, por otro lado monitoreo y acciones correctivas 10 locales de artesanos no cumplen con los indicadores de monitoreo y evaluación que se utilicen, para que de fácil interpretación para todos los participantes, debido a la falta de gestión administrativa por parte de las autoridades de la isla, por su parte en gestión de recursos humanos 7 de 10 no cumplen con estilos de gestión para actuar en forma responsable, facilitando el liderazgo y el trabajo en equipo, esto se produce por falta de recursos humanos, también no detecta las fortalezas y debilidades del equipo de trabajo por falta de coordinación con el equipo de trabajo, mientras que en el manual de puestos y procedimientos 8 de 10 no cumple con la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, ayudando a la coordinación de actividades y así evitar duplicaciones, por otro lado 4 de cada 10 no brindan lineamientos claros para todo el personal, que se refleja en una mejor calidad de trabajo en equipo, estos se producen por la falta de manual de funciones de cada



área de trabajo, en cuanto a la gestión de seguridad no cumple con reducir al mínimo las ausencias y costos negativos, relacionados con accidentes y problemas de salud e higiene, así como también no cuenta con salidas de emergencia y las rutas de evacuación están visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas, ocasionados por falta de un manual de seguridad y salud ocupacional, en criterios de instalaciones la 9 de 10 no cuenta con botiquín de primeros auxilios básico y sus medicamentos no están caducados, por falta de conocimiento, en cambio en señalética 5 de cada 10 no cumple con las instalaciones para rutas de escape debidamente señalizadas con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos, por falta de señalización y de recursos económicos, 6 de 10 no cumple con la señalización correcta, por falta de diseño de señalética, en calidad de servicio no cuenta con los sellos de calidad.

Tabla 7 Norma smart voyager express ámbito socio-cultural

LA EMPRESA TURÍSTICA CONTRIBUYE AL DESARROLLO LOCAL DE SU COMUNIDAD						
CRITERIOS		# ESTABLECIMIENTOS QUE CUMPLEN (1)	# ESTABLECIMIENTOS QUE CUMPLEN PARCIALMENTE (0,5)	# ESTABLECIMIENTOS QUE NO CUMPLEN (0)	TOTAL	OBSERVACIONES
1	Mantiene por escrito la política en donde se manifieste su compromiso con la sostenibilidad socio-cultural.	0	0	10	0	Falta de estabilidad política.
2	Analiza el sentir de las comunidades locales hacia la empresa turística y hacia el turismo, a través de la implementación de pequeñas encuestas o sondeos de opinión que deben ser llevados a cabo	0	3	7	1,5	Falta de interés del desarrollo económico del sector.



	permanente					
3	Promociona y auspicia la creación de empresas conexas vinculadas a la cadena productiva del turismo en la comunidad	1	3	6	2,5	Falta de apoyo de las autoridades de la isla.
4	Apoya la planificación y ejecución de objetivos de desarrollo comunitario	4	1	5	4,5	Despilfarro económico en obras innecesarias por parte de las autoridades de la isla.
TOTAL		5	3,5		8,5	
OPERACIÓN TURÍSTICA APORTA AL RESPETO CULTURAL						
5	Respetar las disposiciones legales que rigen la contratación de menores de edad. El Convenio 138 de OIT pretende la erradicación general del trabajo infantil y estipula que la edad mínima para el acceso al empleo no será inferior a la de culminación de la escolaridad obligatoria.	10	0	0	10	



6	Motiva una reunión con su equipo de trabajo para determinar en cuáles de las actividades comunitarias puede participar la empresa y a cuáles actividades de la operación puede invitar a la comunidad.	6	0	4	6	
TOTAL		16			16	
ACCIONES QUE FAVOREZCAN EL RECATE Y LA PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO CULTURAL						
7	Educa a los turistas viajeros para que practiquen un turismo responsable en los sitios Patrimonio Mundial y sus alrededores.	5	2	3	6	Falta de asignación presupuestaria por las autoridades de la isla.
8	Lleva un registro de los comentarios que hayan tenido los clientes sobre su experiencia cultural.	3	2	5	4	Falta de conocimiento de las necesidades del cliente.
TOTAL		8	2		10	
ACTIVIDADES CULTURALES COMO PARTE DEL PRODUCTO TURÍSTICO						
9	Promueva el conocimiento sobre la producción artesanal de la zona, al crear un atractivo de interés y al fortalecer los ingresos locales.	8	2	0	9	



10	Difunde la riqueza artesanal local mediante su uso de decoración del lugar, la venta en una tienda de la operación o por la visita a centros de producción.	4	3	3	5,5	
TOTAL		12	2,5	14,5		
CRITERIO COMUNIDAD						
11	Las actividades del taller respetan las culturas y las costumbres de la comunidad local y no promueven la a culturización de las mismas	10	0	0	10	
12	La operación tiene como política el abastecerse preferentemente de bienes y servicios provistos por la comunidad local, minimizando los niveles de contaminación producidos en origen y sus etapas de transporte.	5	3	2	6,5	
13	Se tienen registros sobre el mejoramiento del capital humano, las transferencias que la empresa haga a la población local (compra y venta de bienes y servicios) y las inversiones en infraestructuras en la comunidad, tales como: escuelas,	0	1	9	0,5	Falta de interés ciudadano, sobre el desarrollo de la isla.



dispensarios médicos, obras de viabilidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común.					
TOTAL	15	2	17		
PORCENTAJE TOTAL	50,77%				

Autor: Heras Michelle

Fuente: Entrevista Artesanos Calificados

Fecha: 03/02/2020

Análisis:

El 50,77% representa el porcentaje total de incumplimiento en el desarrollo local de su comunidad, 10 locales no cumplen con políticas en donde se manifieste su compromiso con la sostenibilidad socio-cultural, debido a la falta de estabilidad económica, 7 no cumplen con analizar el sentir de las comunidades locales hacia la empresa turística y hacia el turismo, a través de la implementación de pequeñas encuestas o sondeos de opinión que deben ser llevados a cabo permanentemente esto es ocasionado por desinterés del desarrollo económico del sector, 6 no cumple con en promocionar y auspicia la creación de empresas conexas vinculadas a la cadena productiva del turismo en la comunidad por falta de apoyo de las autoridades de la isla, 5 incumplen con el apoyo de la planificación y ejecución de objetivos de desarrollo por despilfarro económico en obras innecesarias por parte de las autoridades de la isla, en cuanto acciones que favorezcan el recate y protección del patrimonio histórico cultural, no cumple con educar a los turistas viajeros para que practiquen un turismo responsable en los sitios Patrimonio Mundial y sus alrededores es producido por falta de asignación presupuestaria por las autoridades de la isla, 5 de 10 no cumple con llevar un registro de los comentarios que hayan

tenido los clientes sobre su experiencia cultural, en comunidad 9 no cumple con registros sobre el mejoramiento del capital humano, las transferencias que la empresa haga a la población local (compra y venta de bienes y servicios) y las inversiones en infraestructuras en la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de viabilidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común, esto se produce por falta de interés ciudadano, sobre el desarrollo de la isla.

Tabla 8 Norma smart voyager express ámbito ambiental

GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD						
CRITERIOS	# ESTABLECIMIENTOS QUE CUMPLEN (1)	ESTABLECIMIENTOS QUE CUMPLEN PARCIALMENTE (0,5)	# ESTABLECIMIENTOS QUE NO CUMPLEN (0)	TOTAL	OBSERVACIONES	
DIMENSIÓN, PROTECCIÓN Y CONSERVACIÓN						
Criterio de Consideraciones Generales						
1	Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.	0	10	0	5	
2	Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos	10	0	0	10	
TOTAL		10	5		15	
ENERGÍA						
3	Utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía	10	0	0	10	
4	Se realizan inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo	2	3	5	3,5	Falta de técnico.



	energético y, se genera un reporte de las verificaciones.					
5	Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación.	2	0	8	2	Falta de conocimiento.
6	Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a propietarios, directivos, personal de planta y clientes.	0	1	9	0,5	Falta de inversión en programas de sostenibilidad por parte de las autoridades de la isla.
7	Se informa al cliente, propietarios, directivos sobre las maneras de ahorrar energía.	3	7	0	6,5	
TOTAL		17	5,5		22,5	
BIODIVERSIDAD						
8	La empresa no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.	10	0	0	10	
9	En la jardinería del establecimiento y/o espacios verdes aledaños, incluso maseteros, se practica preferentemente la siembra de especies nativas y	3	4	3	5	



	endémicas de la zona.					
TOTAL		13	2		15	
AIRE						
10	Se lleva un registro del mantenimiento y averías de la maquinaria de operación.	0	0	10	2	Es innecesario el registro.
11	Se realiza un mantenimiento periódico de la maquinaria y de los vehículos de la operación para optimizar el uso del combustible, disminuir las emisiones de los gases y material articulado.	0	4	6	3.5	Falta de recursos económicos y desconocimiento del tiempo en el que se debe dar mantenimiento a la maquinaria.
TOTAL			4	16	5.5	
AGUA						
12	Los desechos y residuos (orgánicos e inorgánicos) son almacenados de tal manera que no afectan los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego.	8	2	-	7	
13	La empresa utiliza grifería y sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas de uso público.	7	3	0	8,5	



14	Se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios	0	8	2	4	
15	Se cuenta con un programa de uso y ahorro de agua que es de conocimiento de propietarios, directivos, personal de planta y clientes.	0	10	0	5	
16	En los baños de talleres, como en las áreas de operación, se informa al cliente, propietarios, directivos y personal sobre las maneras de ahorrar el recurso agua.	0	10	0	5	
TOTAL		15	16,5		31,5	
CONTAMINACIÓN Y DESECHOS						
17	Minimiza la compra de insumos.	10	0	0	10	
18	Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje	10	0	0	10	
19	Los desechos y residuos se clasifican en: i) orgánicos, ii) papel y cartón, iii) plástico y vidrio, y iv) residuos especiales, tales como: pinturas, insecticidas, preservantes, combustibles, monitores y	10	0	0	10	



circuitos integrados, bombillos (focos) y baterías					
TOTAL	0			30	
SUMATORIA TOTAL	85	33		118	
PORCENTAJE TOTAL	62,11%				

Autor: Heras Michelle

Fuente: Entrevista Artesanos Calificados

Fecha: 03/02/2020

Análisis:

El 62,11% ha incumplido en gestión de sostenibilidad, donde los 19 ámbitos se convirtieron en 190 por los 10 talleres, lo que 118 se multiplicó por 100 y se dividió para 190, para lo cual se determinó que 5 de 10 no cumple con realización de inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético y, se genera un reporte de las verificaciones, por falta de técnico, también 8 locales no cumplen con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación, debido a la falta de conocimiento, 9 no cumplen con un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a propietarios, directivos, personal de planta y clientes, esto es causado por la falta de inversión en programas de sostenibilidad por parte de las autoridades de la isla, en el aire en cambio, 10 no cumplen con llevar un registro del mantenimiento y averías de la maquinaria de operación, porque consideran que es innecesario, así también 6 locales no cumplen con el mantenimiento periódico de la maquinaria y de los vehículos de la operación para optimizar el uso del combustible, disminuir las emisiones de los gases y material articulado, lo cual es causado por falta de recursos económicos y desconocimiento del tiempo en el que se debe dar mantenimiento a la maquinaria.



3.4 Análisis del ámbito empresarial de los diez talleres artesanales de la isla Santa Cruz, Galápagos de la Rainforest Alliance.

Éste ámbito se enfoca en la responsabilidad social, además de que cumpla con los principios del desarrollo sostenible desde la obtención de la materia prima hasta la venta final de sus productos.

Historia de las artesanías en Galápagos

Las artesanías según Carmen Criollo la primera artesana de Santa Cruz, indica que la artesanía en la isla fue un factor muy importante para el desarrollo turístico de la zona, debido que las artesanías se realizaban de una forma endémica muy peculiar, y eso llamaba la atención de los visitantes tanto nacionales como extranjeros, así como también la elaboración natural era un factor plus que permitía que los turistas adquirieran el producto. Formando así la actividad artesanal como un recurso de subsistencia familiar, debido a que esta actividad es el sustento de muchas familias en la isla.

Por su parte Fausto Llerena indica que la actividad artesanal ayudo a dar vida a las ideas que la tenía, esta actividad permitió dar a conocer al mundo las maravillas de especies con las que cuenta la isla, debido que se puede utilizar todo tipo de materiales de la zona para la elaboración de cualquier artesanía.

Para fundamentar lo expuesto en los apartados anteriores se presenta la fundamentación teórica:

El monto y composición del valor del producto interno bruto (PIB) o valor agregado (VA) de cada una de las tres islas, así como sus totales. Los datos sobre el PIB muestran que la economía de Santa Cruz es casi dos veces mayor que la de San Cristóbal y que esta última es más de 6.5 veces mayor respecto a Isabela. Además, el peso de algunos componentes del PIB difiere notablemente de isla a isla. La pesca es la actividad de mayor peso en Isabela (contribuye en más del 60% a su VA), mientras que los servicios son la actividad de más peso en las otras dos islas. Dentro de ellos destaca la importancia de los cruceros de base local en Santa Cruz (que aportan casi el 21% de su VA), así como los cruceros de base continental en esta isla y en San Cristóbal. El comercio es una actividad importante tanto en Isabela (16%) como en Santa Cruz (10%), pero no lo es en San Cristóbal (menos



del 1%). Aunque la participación de las actividades agropecuarias en el PIB no es muy alta en ninguna de las tres islas, es una actividad productiva de consideración (representa entre un 3.4% (San Cristóbal) y un 5.4% (Santa Cruz) del PIB). (Ministerio de Turismo , 2019)

3.4.1 Gestión de Sostenibilidad.

Es una herramienta donde abarca las diferentes políticas de sostenibilidad que debería tener cada taller; cabe destacar que ningún taller cuenta con políticas marcadas o establecidas directamente, sin embargo, si se ha llegado a cumplir indirectamente.

3.4.1.1 Política de Sostenibilidad.

Cada taller usa la materia prima de especies introducidas en madera y productos procesados de origen reciclado; es así que al residir en un área protegida ha generado un cambio de perspectiva de vida, es por eso que al pasar de los años se reutiliza mucho material esto ayuda a proteger al medio ambiente, a generar más recursos económicos y en cierta manera a desarrollar una identidad artística del lugar.

3.4.1.2 Políticas Empresariales.

Al no tener políticas establecidas, se ha identificado ciertas herramientas que se han ido adaptando, todos los talleres y puntos de venta tienen un permiso de funcionamiento y protección del Cuerpo de Bomberos, además de una patente municipal y turística. Al ser artesanos calificados pueden contratar a su personal sin proveer decimos. De los 10 talleres, 3 tienen 1 personal asegurado y los demás trabajan indirectamente con sus familiares.

3.4.1.3 Planificación.

Los diez talleres artesanales tienen parcialmente una planificación semanal de elaboración de artesanías, sobre todo en las temporadas altas del flujo turístico de diciembre a mayo. El taller de Luis Jacinto Heras cuenta con misión, visión y valores escritos.



3.4.2 Gestión de calidad.

Herramienta que permite ejecutar el trabajo durante un tiempo, costes y calidad definida.

3.4.2.1 Procesos y procedimientos.

Se pueden distinguir tres tipos de procesos en los 10 talleres artesanales; principalmente el proceso de tallado en artesanías de 1 a 3 metros, el proceso de acabado con gubia. Además del proceso de artesanías recicladas.

También el empaque de la artesanía.

3.4.2.2 Administración y dirección.

Al ser artesano y dueño de un taller, automáticamente pasa a ser el que maneja todo su negocio tanto en el lugar de elaboración como en la venta (Ver anexo N° 6).

3.4.2.3 Suministros y proveedores.

El abastecimiento de la materia prima y diferentes materiales se los encuentra en la propia isla (Ver anexo N° 5). Sin embargo, gran parte de la maquinaria de los talleres se ha importado de la parte continental.

3.4.2.4 Monitoreo y acciones correctivas

Se ha desarrollado una forma de control en los talleres; dependiendo de la demanda de cada producto se prolonga un tiempo definido y se elaboran con calidad sobre todo en tres talleres artesanales, los demás parcialmente.

3.4.3 Gestión de recursos humanos.

La mayoría de los talleres artesanales son familiares, es decir que toda la familia cumple algún rol de labor tanto en la elaboración como en la venta. Al cumplir la mayoría de edad se contratan y aseguran hasta independizarse. Dos talleres artesanales cuentan con 1 o 2 personales fuera de la familia. Se han desarrollado diferentes cursos de capacitación de diferentes instituciones que han participado parcialmente.

3.4.3.1 Gestión Financiera Contable.

Esta herramienta es muy importante para mantener al negocio con fondos e ingresos.

**3.4.3.2 Sistema Financiero y Contable.**

Ningún taller y tienda cuentan con un sistema establecido; la mayoría se rige manualmente y mentalmente, existe una gran deficiencia en este sentido.

3.4.3.3 Presupuestos.

Al obtener la calificación artesanal deben contar con un presupuesto operativo y de inversión.

3.4.4 Gestión de seguridad.

No se cuenta con un plan establecido, sin embargo, en tres talleres se usan trajes especiales para la elaboración de artesanías. Además de la seguridad y protección que provee el cuerpo de Bomberos,

3.4.5 Gestión de comunicación y mercadeo.

Es una herramienta muy necesaria para poder mostrar al negocio o pequeña empresa y obtener grandes ventas y aceptación de la demanda.

3.4.5.1 Comunicación.

Existe una gran deficiencia en este aspecto; sin embargo, un artesano cuenta con una marca en patentar, página web, redes sociales, plan de negocio con un programa de código QR. Los demás cuentan con 3 talleres cuentan con redes sociales parcialmente y los demás no.

Tabla 9 Cuadro resumen del ámbito empresarial

CUADRO DE RESUMEN DEL ÁMBITO EMPRESARIAL			
SUBAMBITO	SUBAMBITO DESCRIPCIÓN	% DE CUMPLIMIENTO TALLERES	EVIDENCIAS
1. Gestión de la sostenibilidad	-Política de sostenibilidad -Políticas empresariales. - Planificación.	40, 15%	
2. Gestión de calidad	-Procesos y procedimientos. -Administración y dirección -Suministros y proveedores.	65,76%	(Ver anexo N°, página).



	-Monitoreo y acciones correctivas.		
3 Gestión de Recursos Humanos.	-Manuales de puestos y procedimientos. -Capacitación del personal. -Evaluación del desempeño.	52%	
4 Gestión Financiera Contable	-Sistema financiero y contable. -Presupuesto	38,51%	(Ver anexo N°, página).
5 Gestión de Seguridad	-Minimizar los riesgos. -Mantenimientos de herramientas	53,47%	(Ver anexo N°, página).
6 Gestión de Comunicación y Mercadeo	-Comunicación Mercadeo	30%	(Ver anexo N°, página).
TOTAL			46,65%

Autor: Heras Michelle

Fuente: Entrevista Artesanos Calificados

Fecha: 18/02/2020

3.4.6 Las artesanías en Galápagos Santa Cruz.

En la actualidad existen aproximadamente 80 locales en Galápagos Santa Cruz, donde los artesanos y comerciantes exponen a los turistas nacionales e internacionales artesanías de todo tipo elaboradas con motivos de la fauna endémica de las islas paradisíacas, ya que estas son las más preferidas por los visitantes. También se puede encontrar artesanías traídas desde la parte andina del Ecuador como camisetas, bolsos, gorras, colgadores, llaveros, hamacas, apliques, mochilas, peluches, sombreros, etc.

De los 80 negocios registrados dedicados a la venta de recuerdos, de los cuales 51 están catalogados como tiendas de suvenires, cuya infraestructura es básica, los productos son en su mayoría traídos del Ecuador continental y vendidos a precios



asequibles; 18 galerías, que se caracterizan por ser exclusivas, con productos atractivos y precios elevados. Finalmente existen 10 joyerías, conocidas por ofertar joyas en oro, plata y piedra volcánica, y de ellas 1 oferta productos como figuras, carteras, billeteras, y toda clase de adornos.

En Santa Cruz y San Cristóbal, la mayor parte del ingreso lo reciben los hogares de trabajadores por cuenta propia y los asalariados del sector público (33% y 38%, respectivamente). Para Isabela, son tres los tipos de hogar que reciben la mayor parte del ingreso (pesqueros, con negocios familiares y de trabajadores en el sector público) y su participación en la distribución del ingreso de la isla es similar (alrededor del 28%).

En Santa Cruz, después de los hogares de trabajadores por su cuenta y del sector público, los hogares que reciben la mayor parte del ingreso son los de asalariados en negocios privados (26%) y los empresariales (21%). En San Cristóbal, los hogares empresariales son los que ocupan el segundo lugar en la distribución del ingreso (34%) y, a diferencia de Santa Cruz, el peso de lo que reciben los hogares de trabajadores en negocios privados es mucho menor (11.5%); de hecho, es hasta un poco menos que la proporción del PIB que va a los hogares agropecuarios (12.3%).

En el ámbito empresarial cumple con políticas sostenibles, define de forma clara su producto y servicio, le informa al cliente, inducen al personal a puestos o acciones nuevas, optimizando la capacitación del personal, informa al propietarios, directivos sobre las maneras de ahorrar energía, simplifica los indicadores de monitoreo y evaluación que se utilicen, para que de fácil interpretación para todos los participantes, establece un estilo de gestión para actuar en forma responsable, facilitando el liderazgo y el trabajo en equipo, mantiene el uso sostenible de los recursos por tener personal idóneo, brinda lineamientos claros para todo el personal, que se refleja en una mejor calidad de trabajo en equipo, brinda servicios seguros, porque no se pone en riesgo la integridad física y emocional de colaboradores y visitantes, los cuales están representados por el 85.19%.

En el ámbito socio cultural, analiza el sentir de las comunidades locales hacia la empresa turística y hacia el turismo, a través de la implementación de pequeñas



encuestas o sondeos de opinión que deben ser llevados a cabo permanentemente, respeta las disposiciones legales que rigen la contratación de menores de edad. El Convenio 138 de OIT pretende la erradicación general del trabajo infantil y estipula que la edad mínima para el acceso al empleo no será inferior a la de culminación de la escolaridad obligatoria, representa el 69.23%.

En el ámbito ambiental, cuenta con políticas sostenibles, define de manera clara su producto y servicio, Inducen al personal a puestos o acciones nuevas, optimizando la capacitación del personal, informa al cliente, propietarios, directivos sobre las maneras de ahorrar energía, define cuáles aspectos deben ser monitoreados para asegurar que sus productos y servicios son de calidad, simplifica los indicadores de monitoreo y evaluación que se utilicen, para que de fácil interpretación para todos los participantes, establece un estilo de gestión para actuar en forma responsable, facilitando el liderazgo y el trabajo en equipo, representado por el 80.65%.

**Tabla 10** Cuadro comparativo de la Rainforest Alliance

Consejos por área	Agua	Energía eléctrica/ calentamiento global	Conservación de la biodiversidad	Prevención de contaminación	Educación Ambiental
Baños	<ul style="list-style-type: none"> • Instalar accesorios que permitan ahorrar agua. • Reutilizar el agua de baño en áreas verdes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar focos ahorradores. • Utilizar la energía solar. • Apagar las luces que no esté utilizando. 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitarse el número de focos en el hogar y en el taller. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivar a los familiares a reciclar todo material. 	<ul style="list-style-type: none"> • Educar a familiares sobre la importancia de reciclar y cuidado del medio ambiente.
Lavandería	<ul style="list-style-type: none"> • Lavar los utensilios de cocina con la menor cantidad de agua. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conectar únicamente los aparatos electrónicos que necesite. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilice materiales de limpieza que no dañen el medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilice toallas lavables para limpieza. 	
Taller producción	<ul style="list-style-type: none"> • Reutilice el agua las veces que pueda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encienda maquinaria únicamente si la va a necesitar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Siembre plantas o árboles. • Recicle material. • Reutilice material las 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a empleados sobre el cuidado del medio ambiente. 	



			veces que pueda.		
Espacios verdes naturales del taller	<ul style="list-style-type: none">• Riegue las áreas con agua reciclada como por ejemplo de la ducha.• Riegue las áreas verdes en la noche.	<ul style="list-style-type: none">• Siembre árboles nativos de la zona		<ul style="list-style-type: none">• Cuide los jardines y ubique letreros informativos que ayuden a cuidar el medio ambiente.	
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none">• Reutilice aguas grises	<ul style="list-style-type: none">• Instale sistemas de electricidad con generadores que ayuden ahorrar la energía			

Autor: Heras Michelle

Fuente: Propia basada en el Rainforest Alliance

Fecha: 03/02/2020

3.6 Estrategias

3.6.1 Formar un colectivo artesanal.

Según mi investigación y bajo mi punto de vista; considero que los diferentes gremios y asociaciones e incluso artesanos independientes carecen de trabajo en equipo para poder vender sus productos.

3.6.1.1 Enfoque.

Colectivo Artesanal con un enfoque sostenible, que pueda desarrollarse en equipo, equidad y con colaboración del sector privado turístico.

3.6.1.2 Logo.



Gráfico 49 Logo artesanos

Autor: Heras Michelle

Fuente: Entrevista Artesanos Calificados

Fecha: 03/02/2020

3.6.1.3 Lugar.

Edificio del antiguo Banco del Pacífico en la Av. Charles Darwin, Puerto Ayora, Santa Cruz.

3.6.1.4 Propuesta estratégica.

Por la propuesta del proyecto Municipal de los “Viernes Culturales”, donde a partir de las 7pm es peatonal la Av. Charles Darwin, para fomentar la economía de dicha avenida; según mi análisis sería una gran alternativa realizar una feria mensual, para los artesanos productores que no tienen local o galería puedan vender y exponer sus obras sin alterar la economía de los suvenires, tiendas y galerías.



3.6.2 Propuesta concurso de tallado “fiestas de cantonización”.

3.6.1.1 Enfoque.

La finalidad es rescatar el empoderamiento cultural y ambiental del sector artesanal que se llevó a cabo hace 8 años como primera propuesta, desde entonces se ha realizado consecutivamente, perdiendo su verdadero valor.

3.6.1.3 Lugar.

Cancha del malecón de Puerto Ayora, Santa Cruz.

3.6.1.4 Propuesta estratégica.

Revalorizar la identidad cultural artesanal a través del concurso de tallado durante las fiestas de cantonización de Santa Cruz en conjunto con la JPDAG (Junta Provincial de Defensa del Artesano de Galápagos) y auspiciantes turísticos privados. Para poder fomentar los concursos de tallado por categorías y tamaños, con un trato justo, que realmente se potencialice esta actividad dentro de la agenda festiva.

3.6.3 Propuesta descuento a los artesanos calificados con DHL para su exportación.

Lamentablemente, se ha identificado un gran problema con el empaque y logística de artesanías en madera de mayor tamaño a partir de 31 kilogramos por parte de la logística pública, puesto que se las artesanías no han llegado a su destino y se desconoce del paradero, además de artesanías rotas que se ha desencadenado devolución del dinero total por amenazas de posibles denuncias.

3.6.3.1 Enfoque

Considerando una empresa privada que cuenta con grandes facilidades de envío, pero con un alto costo; propongo realizar una socialización de descuento especial para los artesanos de Galápagos.



3.5 Conclusiones

- Mediante la elaboración del trabajo investigativo se pudo analizar la aplicación de Buenas Prácticas de turismo sostenible dirigido a 10 talleres artesanales de la isla Santa Cruz, provincia de Galápagos, donde se pudo conocer que de los 80 negocios registrados dedicados a la venta de recuerdos, de los cuales 51 están catalogados como tiendas de suvenires, cuya infraestructura es básica, los productos son en su mayoría traídos del Ecuador continental y vendidos a precios asequibles; 18 galerías, que se caracterizan por ser exclusivas, con productos atractivos y precios elevados. Finalmente existen 10 joyerías, conocidas por ofertar joyas en oro, plata y piedra volcánica, y de ellas 1 oferta productos como figuras, carteras, billeteras, y toda clase de adornos.
- En Santa Cruz y San Cristóbal, la mayor parte del ingreso lo reciben los hogares de trabajadores por cuenta propia y los asalariados del sector público (33% y 38%, respectivamente). Para Isabela, son tres los tipos de hogar que reciben la mayor parte del ingreso (pesqueros, con negocios familiares y de trabajadores en el sector público) y su participación en la distribución del ingreso de la isla es similar (alrededor del 28%).
- La propuesta de una metodología del análisis a la aplicación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para 10 talleres artesanales de la isla Santa Cruz, sería de gran ayuda, debido que el turismo sostenible es una industria que busca mitigar su impacto sobre el medio ambiente y las comunidades cercanas en donde se realiza esta actividad, el cual ayudaría a generar nuevos ingresos económicos para la isla, creando nuevas oportunidades laborales y garantizando la protección y conservación de los ecosistemas locales.



Bibliografía

- Almazán, A. (2012). *Estadística para la investigación social*. Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Baque , P. V. (2015). *Las artesanías ecuatorianas como patrimonio cultural; su aporte al desarrollo del turismo de la ciudad de Quito*. Universidad Central del Ecuador , Quito. Obtenido de <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/363/1/IAEN-055-2005.pdf>
- Bio Web. (2018). *Biodiversidad*. Obtenido de www.bioweb.bio
- Camarero, L. (2012). *Estadística para la investigación social*. Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Código Orgánico Organización Territorial Autónoma Descentralización. (2010). Quito. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos. (2016). Galápagos . Obtenido de https://www.gobiernogalapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/04/Plan-Galapagos-2015-2020_12.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Quito. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Fundación Charles Darwin (FCD) y WWF-Ecuador. (2018). *Atlas de galápagos Ecuador: Especies nativas e invasoras*. Fundación Charles Darwin (FCD) y WWF-Ecuador, Quito. Obtenido de file:///D:/Usuario/Descargas/atlas_de_galapagos_ecuador.pdf
- Hernández, N. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mexicana.
- Herrera, L. (2004). *Tutorías de la Investigación Científicas*. Diemerino Ediciones.
- Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2015). *Poblacion Galápagos*. Quito. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/galapagos-tiene-25-244-habitantes-segun-censo-2015/>
- Ley de fomento Artesanal. (2003). Quito. Obtenido de <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-DE-FOMENTO-ARTESANAL.pdf>
- Ley de la Defensa del Artesano. (2008). *Junta nacional de la defensa del artesano*. Quito. Obtenido de <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/ecu168907.pdf>



- Ley Orgánica de Régimen Especial de la Provincia de Galápagos. (2015). Quito. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LOREG-11-06-2015.pdf>
- Ley Orgánica del Régimen Especial de Galápagos. (2010). Quito. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Martínez, C. (2012). *Estadística y Muestreo*. Ecoe Ediciones.
- Ministerio de Turismo . (2019). *MINTUR*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/>
- Plan de Manejo de de las Áreas Protegidas de Galápagos para el Buen Vivir. (2014). *Proceso de elaboración del plan de manejo de áreas protegidas de Galápagos para el buen vivir* . Galápagos . Obtenido de http://www.galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/07/DPNG_Plan_de_Manejo_2014.pdf
- Smart Voyager Certified. (2018). Programa de Certificación de Turismo Sostenible para Operaciones Turísticas de Tierra. *Scielo*, 45. Obtenido de http://www.smartvoyager.org/descargas/Norma_SV_Tierra_Vigente.pdf
- Spiegel, M. (2009). *Estadística*. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.



Anexos



1 Entrevista Rocío Aucancela

Rocío Aucancela

Encargada del sector agrónomo

Antecedentes de Smart Voyager

La encargada resalta que Smart voyager, no es una certificadora, sino que son los implementadores que permite validar el sistema que tiene el turismo, con el objetivo de manejar y mejorar las buenas practicas.

Smart voyager no está avalada por ninguna institución internacional, como se menciona en el apartado anterior, esta norma consiste en la aplicación de más de 20 principios, la cual realiza capacitación a las agencias turísticas, donde se les emite un Sello de calidad de buenas prácticas de turismo sostenible.

En el año 2014, con un fondo inglés, se empieza a trabajar en la isla Floreana con gente local, la cual permitió implementar emprendimientos de turismo local, la aplicación de la norma está debidamente registrada, mediante la organización. En el mismo año también se trabaja en la isla Santa Cruz se trabajó con embarcaciones. Posteriormente en el 2015 se trabajó con embarcaciones en Colombia.

En el 2015 también se trabajó con 60 instituciones del Centro Histórico de Quito, mediante la colaboración de la prefectura, con el fin mejorar la atención, al cliente y mejorar el turismo en el sector.

Con el pasar de los años la institución ha trabajado con diferentes medios turísticos los culés son:

- Embarcaciones
- Operaciones turísticas
- Restaurants

Para Smart Voyager, ha sido difícil trabajar con el sector público, de forma que ellos trabajan de forma personal y no permiten que ingrese ninguna organización, debido a que se manejan grandes cantidades de dinero,

En el 2016 se quiso firmar un convenio con el sector público, pero no se logró el objetivo.



Anexo 2 entrevista Finch Bay

Finch Bay

El hotel fue fundado en 1977 por la familia Ciros una familia alemana que escapando de la segunda guerra mundial se establecieron en Puerto Ayora, debido a que tenían mucha influencia de familias alemanas, posteriormente la familia Ciros vende el hotel y hace 17 años pasa a pertenecer al grupo futuro y administrado por metropolitan tour y National Geographic, debido a que proyecta al cliente un servicio de primera categoría.

Para mantener la marca se debe respetar las varias reglas como construir, es decir únicamente se puede construir 35 pisos.

El hotel preserva plantas endémicas, como la flamboya, debido a que es una planta que llegó de forma natural, pero se la puede encontrar en toda la isla. Además, se puede recalcar que la operación en galápagos es difícil el abastecimiento de agua dulce, la parte alta se abastece con agua de lluvia y la parte baja con desalinizadores.

Se trae el agua mediante una grieta y se coloca en los posos que maneja el hotel, ahí el agua es tratada mediante uso de desalinizantes, productos que ayudan a ser que el agua salada sea dulce, el agua procesada además es vendida a los pobladores cercanos a precio de costo. Al contar con una planta desalinizadora, es decir ayuda a desalinizar el agua, para poder abastecer a las habitaciones, mientras las que son para beber pasan por otros filtros para ser mejor purificadas.

Anexo 3 Entrevista al gerente del Hotel Pikaia

El hotel se planificó con visión sostenible, debido a que la infraestructura se construyó con captación de agua de lluvia, los cuales están encargados de canalizar el agua para el hotel, y tienen una capacidad de 1500 m². Se utiliza este medio de recolección de agua, debido a que las islas Galápagos no cuentan con sistema de agua potable.

El hotel también contribuye con el medio ambiente, porque está construido de forma arquitectónica, con el fin de ahorrar energía eléctrica, debido a que el hotel no tenga que utilizar aire acondicionado está orientado de forma transversal,



para que el aire penetre a la estructura y ayude a la ventilación del hotel, sin necesidad de ningún aparato electrónico. También cuenta con extractores a eólicos, tiene una estructura ligera, que ayuda a que el edificio se enfríe rápidamente en épocas de calor

Cuenta además con una planta de tratamiento de agua, debido a que no hay sistema de alcantarillado, ayudando a reciclar el agua y reutilizarla en el regadío de jardines y en la utilización de inodoros de los baños. Cabe señalar que cuenta con 124 paneles solares los cuales, el 30% del hotel está cubiertos por estos, así como también todas las luminarias son led.

También cuenta con apliques especiales en las duchas y llaves, porque inyectan aire, los cuales permite consumir poca cantidad de agua, sin tener mucha presión.

Cuenta con 30 hectáreas de áreas verdes, las cuales se están recuperando para potrero de ganado, con el fin de recuperar la fauna endémica perdida del lugar.

Suministros y proveedores

Los suministros se compra el mayor porcentaje de mercado local como: pepinos, tomates, lechugas, leche, yogurt se encuentran permanentemente en el sector. Los que son escasos en cambio se los adquiere de diferentes lugares internacionales.

Recursos humanos

Para la construcción del hotel se utilizó recursos humanos del sector el cual duro 5 años, en donde se ganó tiempo, con la reforestación. Una vez terminada la construcción ellos se dedicaron a la actividad turística. El hotel actualmente cuenta con el 90% de personal local los cuales son capacitados continuamente, también se realiza intercambio de personal con diferentes países y ciudades las cuales son: Cuenca, Bélgica, Argentina, Quito. Además, cuenta con un sistema de evaluación interna, el cual es evaluado de forma mensual. Esta evaluación es dirigida por el representante de recursos humanos. Cuenta con 55 a 63 empleados según la temporada.

En la parte socio cultural manejan proyectos

En lo social se dona un sueldo de un docente a la escuela del cascajo durante 10 años, se realiza esta actividad porque se trata de impulsar la educación del



sector. También trabaja con un convenio con el EPI monitoreo de tortugas, donde sus docentes traen a sus estudiantes a visitar el hotel.

Otra de las actividades socioculturales es involucrar a los huéspedes con el tema de reforestación, plantar sus árboles.

Cuenta con el apoyo del programa de donaciones PAC, el cual invita a los huéspedes a traer algún producto de su país y donar, el cual sirve para ayudar a escuelas de mayor vulneración.

Como es el manejo de los desechos solidos

Para operar deben tener una licencia ambiental, el cual lleva a tener un plan de manejo institucional, permitiendo conocer como está avanzando el desarrollo del hotel.

En el plan de manejo se debe cumplir mediante:

- Charlas al personal
- Charlas de control de especies
- Charlas con la EPI

Mientras que la basura es separada, para ser entregada en las recolectas de desechos

También se recicla el aceite quemado.

Como es el manejo de seguridad

No existe problemas de seguridad, debido a que cuenta con guardias, cámaras.



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
Anexo 4 Modelo de entrevista para artesanos



CARGO	Propietario	Empleado/s	Otro
SEXO	Masculino	Femenino	Otro
EDAD			
PROCEDENCIA			
PRODUCCIÓN			
NOMINACIÓN			

1. ¿En qué año decidió emprender su negocio y por qué?

2. ¿Con qué tipo de capital y el monto aproximado emprendió su negocio?

3. Con la creación de su emprendimiento, ¿cómo aporta en el rescate y/o protección del patrimonio cultural y ambiental de la isla?

4. ¿Su taller cuenta con procesos de buenas prácticas?

5. ¿La comercialización de sus productos cuenta con procedimientos de buenas prácticas?

6. ¿De qué forma utiliza los desechos de la producción del taller?



7. Tiene un título y/o recibe capacitaciones, ¿con qué frecuencia?

8. ¿El taller y canal/es de venta cuenta/an con políticas de sostenibilidad ambiental, económica y social por qué?

9. ¿Cómo su negocio contribuye al desarrollo local de la isla?

10. ¿Considera que los talleres artesanales locales deben emprender acciones en pro de la conservación del patrimonio histórico cultural y ambiental?

11. ¿Desde su punto de vista cuál es la relación que existe entre la artesanía y el turismo, desde un enfoque sostenible?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

.....

C.I



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

Anexo: 5 Cuestionario de norma smart voyager express (ámbito ambiental)

Dimensión, Protección y Conservación				
ÍNDICE	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA
Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.				
Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos				
ENERGÍA				
Utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía				
Se realizan inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético y, se genera un reporte de las verificaciones.				
Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación.				
Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a				



propietarios, directivos, personal de planta y clientes.				
Se informa al cliente, propietarios, directivos sobre las maneras de ahorrar energía.				
BIODIVERSIDAD				
La empresa no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.				
En la jardinería del establecimiento y/o espacios verdes aledaños, incluso maseteros, se practica preferentemente la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.				
Se lleva un registro del mantenimiento y averías de la maquinaria de operación.				
AGUA				
Los desechos y residuos (orgánicos e inorgánicos) son almacenados de tal manera que no afectan los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego.				
La empresa utiliza grifería y sanitarios ahorradores de				



agua por lo menos en las áreas de uso público.				
CONTAMINACIÓN Y DESECHOS				
Minimiza la compra de insumos				
Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje				
Los desechos y residuos se clasifican en: i) orgánicos, ii) papel y cartón, iii) plástico y vidrio, y iv) residuos especiales, tales como: pinturas, insecticidas, preservantes, combustibles, monitores y circuitos integrados, bombillos (focos) y baterías				



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

Anexo: 6 Cuestionario de norma smart voyager
express (ámbito socio cultural)

CRITERIO COMUNIDAD				
ÍNDICE	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA
Las actividades del taller respetan las culturas y las costumbres de la comunidad local y no promueven la aculturización de las mismas				
La operación tiene como política el abastecerse preferentemente de bienes y servicios provistos por la comunidad local, minimizando los niveles de contaminación producidos en origen y sus etapas de transporte.				
Se tienen registros sobre el mejoramiento del capital humano, las transferencias que la empresa haga a la población local (compra y venta de bienes y servicios) y las inversiones en infraestructuras en la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de viabilidad,				



etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común.				
CRITERIO PATRIMONIO				
Está vinculada al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico que no cuenten con los permisos correspondientes				



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

Anexo: 7 Cuestionario de norma smart voyager express (ámbito empresarial)

CRITERIOS GENERALES				
ÍNDICE	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA
La empresa cuenta con un programa de capacitación y lo ejecuta en cada una de las dimensiones establecidas en la presente norma.				
La empresa prohíbe la contratación de menores de edad, la prostitución o prácticas sexuales ilegales y el uso de sustancias psicotrópicas en sus instalaciones y actividades recreativa.				
La empresa tiene como política el cumplimiento de la legislación local y de los acuerdos internacionales.				
Cumple de manera oportuna y transparente con sus obligaciones tributarias.				
La política salarial de la empresa asegura que no se discrimine la remuneración en función de género.				
La empresa provee información veraz y transparente sobre los servicios que ofrece y sus precios,				



en su material promocional impreso y electrónico.				
CRITERIOS DE INSTALACIONES				
La empresa cuenta en sus instalaciones con un botiquín de primeros auxilios básico y sus medicamentos no están caducados.				
Las salidas de emergencia y las rutas de evacuación están visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas.				
Las instalaciones eléctricas están cubiertas con canaletas o entubadas y no tienen cajetines abiertos o cables expuestos.				
El taller cumple con la normativa aplicable a su actividad.				
SEÑALÉTICA				
Las instalaciones cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos				
El local de venta de productos se encuentra debidamente señalizados.				
El área de trabajo se encuentra debidamente señalizado.				
CALIDAD DE SERVICIO				
Los precios que constan en el folleto de productos incluyen impuestos.				
Los productos cuentan con algún sello de calidad.				



UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE TURISMO

**Análisis de la aplicación de buenas prácticas de Turismo sostenible
dirigido a 10 talleres artesanales de la isla Santa Cruz provincia de
Galápagos, 2019.**

Proyecto de investigación previo a la obtención del
Título de “Ingeniero en Turismo”

AUTORA:

ALLISON MICHELLE HERAS ALTAMIRANO

Cuenca, abril de 2019



1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Análisis de la aplicación de buenas prácticas de Turismo sostenible dirigido a 10 talleres artesanales de la isla Santa Cruz provincia de Galápagos, 2019.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE / CORREO ELECTRÓNICO

Allison Michelle Heras Altamirano / michelle.herasa@ucuenca.edu.ec

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance, es una fuente de desarrollo para varias empresas; su importancia radica en el desarrollo sostenible, generando un mayor impacto de conservación y preservación de recursos naturales, obteniendo beneficios económicos y sociales.

Galápagos al ser una provincia que presenta un gran desarrollo turístico, la principal fuente de ingresos es la producción de servicios y comercio, que mismas repercuten en todas las islas siendo un factor importante para el desarrollo turístico del área, se puede interpretar que, al encontrarse el turismo dentro del tercer sector, este convive directamente con el pequeño y gran empresario en la región insular.

Los artesanos talladores en madera de la isla Santa Cruz, representan un grupo que forma parte de la estructura turística en esta isla; si bien es cierto, no generan un ingreso económico representativo para el archipiélago, sí representan gran riqueza cultural. De los diez (10) talleres artesanales que se encuentran en la Isla Santa Cruz; 7 (siete) se ubican en el Parque Artesanal, sus locales de venta directa al turista se encuentran en el Mercado Artesanal y en la Av. Charles Darwin; el resto de talleres se han construido en los propios domicilios, entregan sus artesanías a comerciantes. En los últimos 7 años para darle más representatividad a esta actividad, durante las fiestas de cantonización de la isla se ha desarrollado el concurso de tallado, convirtiéndose en una de las actividades más aclamadas por los turistas.



De esta manera, como sector emergente y a la vez vulnerable, aspira identificar los principales problemas percibidos durante la elaboración y venta de artesanías talladas en madera, a su vez generar un impacto positivo y de concientización a través de la aplicación de buenas prácticas, que se alineen a los ámbitos de sostenibilidad turística, aplicado en grandes referentes de operación turística certificadas. Actualmente existe un total de 20 empresas en las islas Galápagos; el hotel Finch Bay de 4 estrellas, el Hotel Royal Palm de 4 estrellas, entre otros que han recibido certificaciones de sostenibilidad turística por su buen desempeño, construcción y manejo ambiental; embarcaciones turísticas de gran trayectoria como Celebrity Xpedition pionera en las islas además de embarcaciones de yates como Daphne, Eclipse, Flamingo Letty, Sky Dancer, Mary Anne, Sagitta, entre otros.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El Archipiélago de Galápagos ha presentado un desarrollo turístico sorprendente en las últimas tres décadas, ya que al poseer diversidad de flora y fauna única, es motivo suficiente para que miles de turistas de todo el mundo lleguen a este destino cada año, pues datos de donde afirman que en el año 2018 arribaron 275.000 visitantes aproximadamente, los cuales componen un crecimiento del 14% en relación al año 2017 (Ministerio de Ambiente, 2019), cifras que permiten interpretar que el turismo junto a la pesca y agricultura conforman las tres principales fuentes de economía para esta región del Ecuador. Teniendo en cuenta que la industria turística tiene relación directa y proporcional con la actividad artesanal del tallado en madera, nace en la autora el deseo de plantear esta propuesta.

Según la tecnóloga Zoila Altamirano presidenta de la Junta Provincial de Defensa del Artesano de Galápagos, “Las galerías, boutiques y establecimientos pequeños de venta de suvenires y artesanías ubicadas en la Av. Charles Darwin, en su mayoría son comerciantes; sin embargo, está el Mercado Artesanal (algunos locales), Galería Arte de Heras y Galería de Quinchiguango; son establecimientos que producen y venden artesanías talladas en madera. En el Mercado Artesanal son los turistas nacionales que más compran, viajan en



grupos de escuelas, colegios, universidades, familias grandes y extranjeros que se sienten atraídos por las artesanías y souvenirs (Altamirano, 2019).

Por otro lado, el artesano Luis Jacinto Heras menciona que, en su galería ubicada en la Av. Charles Darwin, el número de artesanías talladas en madera vendidas mensualmente, comprende alrededor de 80 a 100 que varían en tamaño y forma, depende de las temporadas altas y bajas, siendo los turistas extranjeros los principales clientes, con un promedio de 3 piezas por persona (Heras, 2019).

El desarrollo de esta investigación, plantea un problema evidente por el poco conocimiento de la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad turística por parte de los artesanos talladores en madera de la isla Santa Cruz, ya que, debido al flujo turístico anual de este destino, constituye un ecosistema frágil y muy vulnerable. Es por ello que considero identificar, desarrollar y poner en práctica, criterios que vayan ligados al manejo de un desarrollo sostenible dentro de la actividad turística para mejorar así los procesos de elaboración y comercialización de las artesanías.

Finalmente, el análisis de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para 10 talleres artesanales se desarrollará con el aval de la Junta Provincial de Defensa del Artesano de Galápagos en sus siglas JPDAG.

5. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del proyecto de investigación se tomará como referencia el análisis de los ámbitos: económicos, sociales y ambientales, siendo una gran contribución a la aplicación de buenas prácticas, con el cual se realizará un proceso de análisis que maneja este trabajo de titulación.

Se ha tomado como referencia el Manual desarrollado por la empresa Rain Forest Alliance que tiene presencia dentro del Ecuador, al igual que en otros países de Latinoamérica y el mundo, por lo que un manual de buenas prácticas se basa en:

La implementación de buenas prácticas nos permitirá ser más eficientes en la administración económica-empresarial de nuestras operaciones turísticas; hacer un uso más responsable y racional de nuestros recursos ambientales y a valorar y empoderarnos de los rasgos de nuestra cultura.



La guía explica cómo mejorar en estos tres ámbitos, cómo superar las expectativas de nuestros clientes y lograr su satisfacción. (Rain Forest Alliance, 2008)

El concepto antes mencionado permite interpretar que, un manual de buenas prácticas es una herramienta que ayuda a la administración y gestión de recursos de manera responsable en establecimientos, empresas, emprendimientos, entre otras, que se encuentren vinculados con la actividad turística.

Como base para el desarrollo de este proyecto de investigación se plantearán diversos conceptos que contribuirán como un cimiento teórico: turismo sostenible, artesanía, artesano tallador en madera.

Turismo Sostenible

El turismo sostenible ha sido definido por varios autores en los últimos años y se citará dos de ellos, con la finalidad de tener dos perspectivas diferentes y poder entender de mejor manera la concepción que se tiene de este término; una de ellas afirma que: “el turismo que 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 de Turismo, s.f). En el artículo *Managing Marine Protected Areas* sostiene que el turismo sostenible se definiría como:

Modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales, con el fin de disfrutar y apreciar atractivos naturales (y cualquier manifestación cultural, del presente y del pasado) a través de un proceso que promueve la conservación, tiene un bajo impacto ambiental y cultural, y propicia una participación activa y socio-económicamente benéfica para las poblaciones locales. (Unión Mundial para la Naturaleza, 1996)

Con base en conceptos citados se puede interpretar que turismo sostenible es una modalidad turística que tiene en cuenta la satisfacción de los visitantes, considerando procesos que promuevan la conservación de los recursos naturales, respeto y beneficio de la comunidad anfitriona, por medio del cuidado y buen manejo de aspectos ambientales, sociales y económicos.



Artesanía

Según Fonart (2009), interpreta a la artesanía como un objeto u obra elaborado mediante un proceso manual o con la utilización de máquinas maniobradas con fuerza humana, que guardan significados artísticos o diseños autóctonos y que fomentan la identidad de un pueblo, etnia o grupo humano determinado.

Artesano Tallador en madera

Con el objeto de definir al artesano tallador en madera y distinguir de la industria, Eutimio Tovar Rodríguez (1964), define como trabajador que se dedica a la elaboración de obras o trabajos realizados manualmente en madera y que conoce de las técnicas de manipulación, principios de escultura y manejo de herramientas o utensilios para la creación de piezas únicas y personales que identifican a una determinada.

6. OBJETIVOS

General

Analizar la aplicación de Buenas Prácticas de turismo sostenible dirigido a 10 talleres artesanales de la isla Santa Cruz, provincia de Galápagos.

Específicos

1. Presentar una reseña histórica del turismo sostenible en la provincia de Galápagos.
2. Analizar la situación actual de las prácticas de elaboración y comercialización de las artesanías talladas en madera y su contribución al desarrollo del turismo sostenible en la isla Santa Cruz.
3. Proponer una metodología del análisis a la aplicación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para 10 talleres artesanales de la isla Santa Cruz.



7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

En el trabajo de investigación se manejará una metodología cualitativa y cuantitativa, la intervención requiere de la combinación de estas dos técnicas para complementar la información y obtener datos relevantes y completos.

Además, se aplicará el análisis de información de fuentes primarias como entrevistas a funcionarios de instituciones públicas y privadas, acerca de la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad turística, en las diferentes visitas de campo y fuentes secundarias bibliográficas como: Plan de Manejo de las Áreas Protegidas de Galápagos para el buen vivir, revistas, libros, entre otros.

Por otro lado, se realizará un análisis descriptivo para la recopilación de información de la zona de estudio, aplicando técnicas de investigación de campo tales como: encuestas, observación directa en el área de estudio; entrevistas estructuradas, semi-estructuras y no estructuradas a artesanos talladores y fuentes secundarias como: documentos bibliográficos, se maneja documentos con información contextual de Galápagos, el turismo, desarrollo económico, ecológico y social además del desarrollo artesanal proporcionado por las diferentes entidades de la región insular.



8. BIBLIOGRAFÍA

- Altamirano, Z. (5 de Marzo de 2019). Talleres artesanales. (M. Heras, Entrevistador)
- Fonart. (2009). *Artesanias y medio ambiente*. Recuperado de <http://bioteca.biodiversidad.gob.mx/janium/Documentos/6388.pdf>
- Heras, L. (5 de Marzo de 2019). Artesanias y talladores. (M. Heras, Entrevistador)
- IUCN. (2019). *Managing Marine Protected Areas: A Toolkit for the Western Indian Ocean*. Obtenido de <https://www.iucn.org/content/managing-marine-protected-areas-toolkit-western-indian-ocean>
- MIFIC. (2003). *Guía de buenas practicas ambientales en el sector turístico y las hosteleria*. Obtenido de <https://www.mific.gob.ni/Portals/0/Portal%20Empresarial/Gu%C3%ADa%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20Ambientales%20en%20el%20Sector%20Turismo-Hoteler%C3%ADa.pdf>
- Ministerio de Ambiente de Ecuador. (2018). *Informe anual 2018 visitantes a las áreas protegidas de Galápagos*. Obtenido de <http://www.galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/01/INFORME-ANUAL-DE-VISITANTES-A-LAS-AREAS-PROTEGIDAS-DE-GALAPAGOS-2018.pdf>
- Rainforest Alliance. (2005). *Guía de buenas prácticas para turismo sostenible*. Obtenido de http://www.rainforestalliance.org/business/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf
- Rainforest Alliance. (s.f). *Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de latinoamérica*. Obtenido de https://www.rainforestalliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp_latinoamerica.pdf
- UNWTO. (2019). *Sustainable development of Tourism*. Recuperado de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>



9. TALENTO HUMANO

ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE DIRIGIDO A 10 TALLERES ARTESANALES EN MADERA DE LA ISLA SANTA CRUZ, PROVINCIA DE GALÁPAGOS, 2019.

RECURSO	DEDICACIÓN	VALOR TOTAL \$
Director de tesis	2 horas / semana / 12 meses Mg. Xavier Guerrero	900,00
Estudiantes	20 horas semana / 12 meses Allison Michelle Heras Altamirano	800,00
TOTAL U.S.D		1.700,00

Fuente: Realizado en base al modelo de talento humano del manual para trabajos de titulación de la facultad de Ciencias de la Hospitalidad Universidad de Cuenca (2016).

Elaboración: Allison Heras.



10. RECURSOS MATERIALES

**ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE
DIRIGIDO A 10 TALLERES ARTESANALES EN MADERA DE LA ISLA SANTA CRUZ,
PROVINCIA DE GALÁPAGOS, 2019.**

CANTIDAD	RUBRO	VALOR \$
1	Resma de papel bond	8,00
1	Memoria USB	6,00
1	Cámara fotográfica	200,00
2	Cartucho de tinta	44,00
1	Laptop	450,00
1	Impresora	90,00
2	Carpeta plástica	3,00
-	Copias	15,00
3	Anillados	6,00
3	CD	1,50
	Total	823,00

Fuente: Realizado en base al modelo de talento humano del manual para trabajos de titulación de la facultad de Ciencias de la Hospitalidad Universidad de Cuenca (2016).

Elaboración: Allison Heras.



4 11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE DIRIGIDO A 10 TALLERES ARTESANALES EN MADERA DE LA ISLA SANTA CRUZ, PROVINCIA DE GALÁPAGOS, 2019.

ACTIVIDAD	MES Abril 2018 – Marzo 2019)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Búsqueda de bibliografía	X											
Redacción del primer capítulo	X	X	X									
Recolección y organización de información de instituciones públicas y privadas			X									
Desarrollo de las fichas y entrevistas de estudios a los artesanos talladores			X	X	X							
Análisis de la Información y creación de matrices con la información obtenida					X							
Presentación de resultados obtenidos en las entrevistas realizadas					X							
Redacción del segundo capítulo						X	X					
Redacción del tercer capítulo								X	X			
Análisis de la guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible y la norma Smart Voyager										X	X	
Revisión final												X

Fuente: Realizado en base al modelo de talento humano del manual para trabajos de titulación de la facultad de Ciencias de la Hospitalidad Universidad de Cuenca (2016).

Elaboración: Allison Heras.



5 2. PRESUPUESTO

ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE DIRIGIDO A 10 TALLERES ARTESANALES EN MADERA DE LA ISLA SANTA CRUZ, PROVINCIA DE GALÁPAGOS, 2019.

Concepto	Aporte del estudiante	Otros aportes	Valor total \$
Talento Humano			
Directora: Alexandra Galarza PhD	900,00		
Investigadora: Allison Heras	800,00		1700,00
Gastos de Movilización			
Transporte	800,00		
Subsistencias	400,00		
Alojamiento	-		1200,00
Gastos de la investigación			
Insumos	100,50		
Material de escritorio	20,00		
Bibliografía	-		
Internet	80,00		200,50
Equipos, laboratorios y maquinaria			
Laboratorios	-		
Computador y accesorios	450,00		
Máquinas	120,00		
Utensilios	-		570,00
Otros			238,00
TOTAL			3,908.50

Fuente: Realizado en base al modelo de talento humano del manual para trabajos de titulación de la facultad de Ciencias de la Hospitalidad Universidad de Cuenca (2016). Elaboración: Allison Heras.



13. ESQUEMA

- Índice
- Abstract
- Agradecimientos
- Dedicatoria
- Introducción

CAPITULO 1. ANTECEDENTES DEL TURISMO SOSTENIBLE Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA PROVINCIA DE GALÁPAGOS

1.1. Antecedentes generales de Galápagos

1.1.1. Experiencias de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en la provincia de Galápagos

1.2. Experiencias de la aplicación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en el Sector Privado de la provincia de Galápagos

1.2.1. Hotel Finch Bay

1.2.2. Pikaia Lodge Galápagos

1.2.3. Celebrity Xpedition

1.3. Experiencia de la aplicación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en la Gestión Pública de la provincia de Galápagos

1.3.1. Consejo de Gobierno del Régimen Especial para Galápagos

1.3.2. Parque Nacional Galápagos

1.3.3. Agencia de Control y Bioseguridad

1.3.4. Gad Municipal de Santa Cruz

2. CAPITULO 2. TRABAJO ARTESANAL DE TALLADO EN MADERA EN LA ISLA SANTA CRUZ

2.1. Marco Legal del Artesano en el Ecuador

2.1.1 Marco Legal del Artesano en la provincia de Galápagos y la isla Santa Cruz

2.2. Reseña histórica del trabajo artesanal de tallado en madera en Ecuador

2.2.1. Reseña histórica del trabajo de tallado en madera en la isla Santa Cruz

2.3. Importancia del trabajo artesanal con relación al turismo en la Isla Santa Cruz



2.4. Registro de artesanos talladores en madera isla Santa Cruz

3. CAPITULO 3. APLICACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE Y LA NORMA SMART VOYAGER.

3.1. Principios de la Norma SMART VOYAGER

3.2. Análisis ámbito Económico - empresarial de artesanos talladores en madera isla Santa Cruz.

3.3. Análisis ámbito social - cultural de artesanos talladores en madera isla Santa Cruz

3.4. Análisis ámbito ambiental de artesanos talladores en madera isla Santa Cruz

3.5. Recomendaciones de comercialización

4. Conclusiones

5. ANEXO