

# THE QUALITY OF SERVICE AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF TOURISM IN SANTA CRUZ-GALÁPAGOS

## LA CALIDAD DE SERVICIO y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO EN SANTA CRUZ-GALÁPAGOS



José Lenin Rogel Villacis. PhD (c)<sup>1</sup>



Magda Cejas Martínez –PhD<sup>2</sup>

### Resumen

La calidad de servicio es un factor de la gestión que marca la diferencia desde la elección del consumidor hasta la inversión que estaría dispuesto hacer para el disfrute de los beneficios a los que se puede optar. El estudio que se presenta tuvo como objetivo general analizar la calidad de servicio como factor clave y desarrollo sostenible en Turismo del cantón Santa Cruz de Galápagos. Como metodología se utilizó el enfoque cuantitativo, diseño de campo, descriptivo y como técnica de recolección de la información se tomó en cuenta un test de treinta y tres (33) preguntas dicotómicas, se aplicó a los turistas que visitan el cantón lograndose conocer su percepción del servicio, lo que permitió la información y los datos directamente de la fuente, en una población de quince (15) establecimientos de alojamiento turístico rural del cantón de Santa Cruz de la isla Galápagos. Como resultado se obtuvo que los establecimientos de alojamiento turístico rural cuentan con la prestación del servicio básica. Se determina que es importante crear mecanismos innovadores que sorprendan al turista con beneficios extras para generar ventaja competitiva.

**Palabras clave:** Calidad de servicio; desarrollo sustentable del turismo; mecanismos innovadores; turista con beneficios extras; Cantón Santa Cruz de Galápagos.

### Abstract:

The quality of service is a management factor that makes the difference from the choice of the consumer to the investment that would be willing to make for the enjoyment of the benefits that can be chosen. The general objective of this study was to analyze the quality of service as a key factor and sustainable development in Tourism of the Santa Cruz de Galápagos canton. The quantitative, field design, and descriptive approach was used as methodology, and a test of thirty-three (33) dichotomous questions was taken into account as a data collection technique. It was applied to tourists and their perception of the service was obtained. which allowed the information and data directly from the source, in a population of fifteen (15) rural tourist accommodation establishments in the canton of Santa Cruz on the Galapagos island. As a result, it was obtained that the rural tourist accommodation establishments have the basic service provision. It is determined that it is important to create innovative mechanisms that surprise tourists with extra benefits to generate competitive advantage.

**Keywords:** Quality of service; sustainable development of tourism; innovative mechanisms; tourist with extra benefits; Canton Santa Cruz de Galápagos.

**Doi:**<http://doi.org/10.5281/zenodo.4876698>

---

<sup>1</sup> Docente Investigador de la Carrera de Turismo Ecológico. Universidad Central del Ecuador. Sede Galápagos. Campus Miraflores .Candidato a Doctor en Humanidades y Artes con Mención en Educación. Master en Educación y Desarrollo Social. Licenciado en Educación Ambiental y Ecoturismo. Código ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-6897-3808:jrogel@uce.edu.ec>

<sup>2</sup> Docente Investigador Universidad de las Fuerzas Armadas Espe. Extensión Latacunga. Investigador del Grupo GEUS- Universidad de Carabobo. Venezuela. Código ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-0618-3608:mfcejas@espe.edu.ec>

## INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio es un factor de la gestión que marca la diferencia desde la elección del consumidor, hasta la inversión que estaría dispuesto hacer para el disfrute de los beneficios a los que puede optar, razón por la cual representa uno de los factores más importantes en las empresas u organizaciones de atención al cliente. En este orden de ideas cabe destacar que, en el marco de la calidad de servicio vinculada con el turismo, es necesario enfatizar que el turismo en Ecuador es considerado un factor estratégico y clave para el desarrollo económico, la generación de empleo, la inversión local y extranjera, incremento de infraestructura, puertos, carreteras, vías y de divisas entre otros aspectos.

Para el Ministerio del Turismo de Ecuador en el año 2016 los desplazamientos por turismo interno fueron de 12.3 millones de viajes lo cual representa más de 4.9 millones de viajes, generándose un incremento considerable con respecto a años anteriores. Este gran movimiento interno dinamizó la economía nacional con 285.5 millones de dólares (MTE, 2017) en el tercer trimestre del 2016, cerrando el año con más de 1.075 millones de dólares en ingresos. Lo expresado indica que el Turismo en Ecuador continúa siendo la tercera fuente de ingresos no petroleros, luego del banano y del camarón, contribuyendo de manera directa con el 2,1% del PIB nacional y de manera indirecta con el 5,1% según lo publicado por WTTC (Word Través and Turismo Council).

El abordaje del tema es importante en vista de la importancia que posee el turismo en Ecuador para la isla de Galápagos, la cual es actualmente considerada patrimonio de la humanidad por la UNESCO en el año 1978, el tener en cuenta esta fuente de ingreso por parte del turismo, ha implicado que la isla tenga un crecimiento económico y por ende cuenta con visitas turísticas las cuales inciden en el desarrollo social, económico y cultural. En consecuencia, la relevancia del Turismo determina la calidad de servicio que presta los negocios en esta localidad, cabe así mismo destacar que en la actualidad la Isla Galápagos recibe un aproximado de 241.800 personas al año (Observatorio de turismo de Galápagos, 2017) provocando como propósito la búsqueda de un desarrollo sostenible. Esta demanda el interés que consecuentemente se presenta en las personas extranjeras y nacionales para visitar la isla, dado que es uno de los destinos más cotizado a nivel nacional e internacional por sus encantos naturales que identifican la extensa fauna y flora.

El objeto de estudio se enfoca en el servicio que se le presta al turista en el cantón Santa Cruz-Galápagos caracterizado por ser una de las trece (13) islas más grandes en el Ecuador y uno de los sitios más recurrentes; así mismo, cuenta con una red de establecimientos de hospedajes que brindan diversos servicios por lo que muchos de estos turistas que visitan la isla optan por el descanso y el disfrute pasivo de la naturaleza demandando un servicio de calidad.

El estudio igualmente destaca la importancia del turismo, la calidad de servicio y el desarrollo sostenible como actividades vinculantes que impacta en diferentes ángulos a la sociedad ecuatoriana en diferentes ámbitos. La presencia de negocios se configura sobre la base de empresas familiares que se gestan de generación en generación, por lo tanto, los establecimientos que ofrecen el servicio para el alojamiento turístico (en especial el rural) adolecen de una metodología adecuada y contemporánea para generar un servicio de calidad, enfatizando por tanto en un servicio vinculado con su cultura y muchos de los casos sin la representación de un determinado efecto promocional.

En otro orden de ideas el estudio pretende abordar a través del análisis la calidad de servicio enmarcada en el desarrollo sostenible como factor clave del alojamiento turístico rural del cantón Santa Cruz de la Isla de Galápagos, por tanto, se aborda diversas teorías asociadas a la calidad de servicio, desarrollo sostenible y al alojamiento turístico rural. El énfasis del estudio determina y vincula la calidad de servicio desde el ámbito de las empresas familiares que operan en la isla Santa Cruz-Galápagos, conceptualizándose como un sistema propio y/o único que se combina desde el ámbito de los valores, cultura y desarrollo empírico de los actores propios de dicha comunidad. Es así como se estudia los efectos que conlleva el uso de un servicio que no se sustenta en metodologías apropiadas y vinculadas a un plan de negocio estratégico lo cual conllevaría a futuro a repensar en un plan de crecimiento y de desarrollo sostenible que permita y garantice el fortalecimiento del desarrollo sostenible en la isla a través de un servicio en el alojamiento del turista generando así satisfacción al cliente.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA:**

### **El Turismo y la Sostenibilidad**

El Turismo es aquella actividad turística que se realiza en un espacio determinado que habitualmente en los casos de turismo rural representan pequeñas localidades (menores a los 1.000 o 2.000 habitantes) o fuera del casco urbano en localidades de mayor tamaño, de igual manera sería el mismo que se define como cualquier actividad turística o de esparcimiento que se desarrolle en el medio rural y áreas naturales, compatibles con el desarrollo sostenible. Combariza González (2012)

Para el estudio el énfasis del turismo es en lo Rural, el mismo surge como una alternativa turística que esencialmente se caracteriza por desarrollarse en espacios pequeños y se basa en principios de tipo ambiental, social, cultural y económico.

Estos principios exaltan el turismo como una actividad de carácter territorial que tiene relación directa con las personas, su organización social y cultural, sus vínculos interinstitucionales y con el medio ambiente hace mención que el capital rural es el potencial endógeno de desarrollo sostenible en un territorio, de igual

manera es definido por sus características específicas ya sean de tipo natural, físicas y sociales, y es la base de los procesos productivos en los espacios rurales por ser el principal proveedor de bienes y servicios para las agroindustrias o directamente para los consumidores, por esta razón se puede ver como un activo patrimonial territorial. De esta manera el turismo rural también representa las actividades que realizan los visitantes en zonas rurales tomando contacto activo con la población en un marco de respeto por el entorno y la cultura local.

Es de esta forma como ha tomado un gran protagonismo el turismo rural y articulado con el desarrollo sostenible dado a la relación directa que posee con los principios ecológicos y de contacto con la naturaleza estableciendo así una disciplina de preservación del medio ambiente, mediante la participación recíproca de todos los actores; organizaciones públicas, privadas, empresas, residentes, dueños y personas que estén asociadas al servicio que se presta en los establecimientos de alojamiento y turistas respondiendo así a la demanda y oferta. Para Castellucci (2016, p. 04) "...los turistas y residentes demandan cada vez más y mejores servicios, al tiempo que se diversifica la oferta turística...". En este sentido el turismo rural que tiende a desarrollarse en estas localidades contribuye notablemente a crear alternativas de progreso y desarrollo a la población local por sus patrimonios naturales y culturales, propiciando vínculos de negocios entre las pequeñas empresas proveedoras de bienes y servicios y los propietarios de los hostales, hoteles, cabañas.

Y es así como, se va extendiendo el consenso acerca de la viabilidad del turismo sostenible, junto a la adopción de estrategias que apuntan a los factores económicos, ambientales, sociales y culturales. Según la OMT dicha estrategia debe hacer uso de los recursos ambientales que constituyen un elemento clave en el desarrollo turístico, teniendo en cuenta los equilibrios ecológicos esenciales así como la conservación del patrimonio natural y la diversidad biológica; de igual manera el respeto a la autenticidad sociocultural de las comunidades receptoras, la conservación del patrimonio cultural vivo y material, los valores tradicionales y en consecuencia la comprensión intercultural y la tolerancia.

En el mismo orden de ideas, también está el propósito de asegurar la existencia de operaciones económicas viables y de largo plazo, procurando la distribución equitativa de los beneficios socioeconómicos entre todos los interesados, lo que incluye el empleo estable, las oportunidades de obtener ingresos y los servicios sociales a las comunidades receptoras, y contribuyendo a la reducción de la pobreza. Además de los posibles efectos negativos del turismo, en la actualidad se ha agudizado la necesidad de promover el turismo sostenible para asegurar beneficios futuros y minimizar la posible repercusión negativa en el medio ambiente y las culturas. Por tanto, las nuevas tendencias del turismo rural apuntan a la consolidación y el fortalecimiento del desarrollo sostenible, a través de nuevas

formas de organizar los productos, destinos turísticos y además los atractivos naturales.

## **LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL TURISMO RURAL SOSTENIBLE:**

Existen factores de diferenciación ante la elección de destino turístico, los cuales toman en cuenta las preferencias de los viajeros o turistas, pero mucho más con el servicio que esperan recibir en el lugar de destino, sin embargo, se requiere tomar en cuenta las decisiones de consumo que consideren los turistas en diferentes puntos de las visitas que planifican, lo cual tiene relación con la expectativa sobre la realización de un viaje, la contratación del mismo, el encuentro con el destino, y además con la experiencia y/o comentario referido a la experiencia que se haya tenido. Las decisiones que tomen los turistas tienen un gran impacto en la escogencia del establecimiento, por lo cual la calidad de servicio que se ofrezca en el mismo es determinante para el turismo rural y/o sostenible. condicionamiento de satisfacción que se recibe.

Ahora bien, la calidad de servicio en un establecimiento de alojamiento turístico en forma general es concebida como aquella gestión que establece la relación de satisfacción recíproca de expectativas entre el turista o cliente para ello debe existir una interacción y retroalimentación entre las personas o los actores involucrados en las diferentes etapas del servicio, pero también se trata de las expectativas y percepción del turista o cliente respecto a los recursos, condiciones y atención que se le presta. (Duque, 2015)

Con base a las premisas y a razón de la investigación que se presenta, se consideró explicar el modelo de la escuela americana SERVQUAL diseñado por (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985) identificándose como uno de los modelos más utilizados en lo que respecta a la atención del cliente.

Este modelo estuvo caracterizado en diez (10) dimensiones o determinantes que dependen del tipo de servicio y cliente; 1.) *Elementos tangibles*; apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales. 2.) *Fiabilidad*; habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. 3.) *Capacidad de respuesta*; disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido. 4.) *Profesionalidad*; posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio. 5.) *Cortesía*; atención, respeto y amabilidad del personal de contacto. 6.) *Credibilidad*; veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee. 7.) *Seguridad*; inexistencia de peligros, riesgos o dudas. 8.) *Accesibilidad*; lo accesible y fácil de contactar. 9.) *Comunicación*; mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos. 10.) *Compresión del cliente*; hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

## **MATERIALES Y MÉTODO:**

En el archipiélago Galápagos, se encuentra una extensa variedad de islas, entre ellas esta una de las más grandes, el cantón Santa Cruz, la más habitada y económicamente activa, posee diversos sitios de interés turístico y se practica el turismo rural, los establecimientos de alojamiento de turismo rural son quince (15), para este estudio se tomó la población completa; 1.-Altair, 2.-Casa Natura, 3.-Finca Jack, 4.-Galapagos Magic, 5.-Galapagos Safari Camp, 6.-Isla Del Pirata, 7.-Twin Eco Suites Galápagos, 8.-Piedras Blancas, 9.-Pikaia Lodge, 10.-Quinta Margarita, 11.-Rancho Don Solo, 12.-Royal Palm, 13.-Semilla Verde, 14.-Montemar, 15.-El Petrel.

Como método se utilizó el enfoque cuantitativo, permitiendo de esta forma medir las variables involucradas en el estudio, apoyado en la estadística descriptiva, también se presenta bajo un diseño de campo; de igual manera fue necesario recopilar la información directamente en los establecimientos de alojamiento turístico rural, lo cual permitió tener un acercamiento con los dueños y encargados, visualización de las instalaciones y tomar datos e información de los turistas.

Se utilizaron dos técnicas, divididas en dos etapas, la primera etapa donde se utilizó como técnica la observación y como instrumento la ficha de observación y lista de cotejo, asociada a la prestación y oferta del servicio; considerando; los servicios básicos, la seguridad, la publicidad, entretenimiento y esparcimiento, turismo rural sostenible, lo que permitió tomar información y datos directamente de la fuente, en una población de quince (15) establecimientos de alojamiento turístico rural del cantón de Santa Cruz de la isla Galápagos y la segunda etapa se desarrolló a través de un test de treinta y tres (33) preguntas dicotómicas simples en la recepción para ser llenado de forma anónima por el turista o cliente, con la finalidad de conocer su opinión o percepción del servicio y evaluar si tuvo la oportunidad de practicar turismo rural sostenible como parte del servicio del establecimiento de alojamiento turístico rural, cabe destacar que este cuestionario fue diseñado bajo las dimensiones del Método SERVQUAL por tanto el instrumento permitió la aproximación de las expectativas y percepciones del turista que recibe el servicio. Sin embargo, en los mismos términos, luego de realizar pruebas estadísticas, los consultados en el cantón Santa Cruz – Galápagos, manifestaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco; 1.) *Confianza o empatía*; muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario). 2.) *Fiabilidad*; habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. 3.) *Responsabilidad*; seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad). 4.) *Capacidad de respuesta*;

disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido. 5.) *Tangibilidad*; apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Estos factores lograron generar en la investigación que la calidad percibida permite afirmar sobre la percepción que esta es consecuencia de la diferencia para el consumidor entre lo esperado y lo percibido, sin embargo, también parten del planteamiento del hallazgo de una serie de vacíos o gaps en el proceso, influyendo en la percepción del cliente y estableciéndose el análisis adecuado al momento de desear mejorar la calidad percibida, así las percepciones generales de la calidad de servicio están influidas por estos vacíos (gaps) que tienen lugar en los establecimientos que prestan servicios dando cuenta de una serie de discrepancias o deficiencias existentes respecto a las percepciones de la calidad de servicio.

Por tanto el modelo SERVQUAL presenta discrepancias que impiden la medición exacta de la calidad de servicio, muchos de los hoteles o establecimientos de alojamiento, lo utilizan como base para evaluar su servicio, obteniendo resultados favorables, razón por la cual se tomará como referencia para describir la calidad de servicio óptima para garantizar la sostenibilidad en los establecimientos que prestan servicio de alojamiento turístico rural en el cantón Santa Cruz de Galápagos, objetivo general del estudio que se presenta, bajo la siguiente metodología. Luego de haber obtenido los datos en un periodo de dos (02) meses, se procedió a distribuirlos en una tabla de frecuencia para procesarlos y analizarlos, de manera que finalmente se pudo concluir a través de los resultados, lo observado y lo cotejado.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN:**

En la primera etapa se midió a través de la ficha de observación y una lista de cotejo a través de un test por parte de la prestación de servicio a los turistas en cada establecimiento, aplicándose con la finalidad de conocer bajo que categoría se encontraban el tipo de establecimiento (lodge, hotel, hostel, hostería, casa) y los servicios que se prestaban en la realidad, pues muchas veces en la información de las redes (página web, Facebook, Twitter) no se actualizan los servicios que daba lugar a la demanda existente en la isla, otro propósito del instrumento fue conocer si en la mayoría de los establecimientos respondían a la oferta del turismo rural que tenía la isla, así como también su contribución al desarrollo sostenible. Se observó por tanto que la mayoría de los establecimientos de alojamiento turístico se encontraban al día con los servicios básicos, las instalaciones se encontraban en buen estado, sin embargo, muy pocas ofrecían un servicio que respondiera a la demanda y a la satisfacción de los turistas (en especial el extranjero) , la ausencia de destinos turísticos que posea atractivos turísticos generan como debilidad el desarrollo y el crecimiento que se espera

para lograr la sostenibilidad en el cantón, aun cuando las condiciones ambientales y de recursos naturales forman parte de la isla.

En vista de esa observación a través de la ficha y la lista de cotejo, se le pregunto a los encargados o dueños de los establecimientos las razones por las que no ofrecen esos servicios (son la mayoría), respondiendo la mayoría que se debe a la falta de recursos, financiamientos externos, subsidios, entre otros, en términos generales la mayoría no se sienten identificado o responsable de facilitar esos servicios, se concentran únicamente en los que prestan como entretenimiento dentro de sus instalaciones y el turista tiene que resolver a través de agencias lo concerniente a tours y/o visitas por su cuenta, aun cuando la mayoría de los dueños y encargados de estos establecimientos son de la zona y conocen los sitios de interés para realizar visitas. La tabla 1 presenta los resultados obtenidos del servicio prestado por parte de los establecimientos de alojamiento turístico en el cantón Santa Cruz- Galápagos

**Tabla 1.** Servicio prestado en establecimientos de alojamiento turístico rural, cantón Santa Cruz

Servicio	Hostal Altair	Lodge Casa Natura	Casa de huésped Finca Jack	Lodge Galapagos Magic	Lodge Galapagos Safari Camp	Hostal Isla del Pirata	Hotel Twin Eco Suites Galapagos	Hotel Piedras Blancas	Hotel Fikais Lodge	Hosteria Quinta Margarita	Lodge Rancho Don Solo	Hotel Royal Palm	Hotel Semilla Verde	Lodge Montemar	Campamento turístico El Petrel
Estrellas	3	4	UNKO	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	UNKO
Categoría	HOSTAL	LODGE	CASA	LODGE	LODGE	HOSTAL	HOTEL	HOTEL	HOTEL	HOSTERIA	LODGE	HOTEL	HOTEL	LODGE	CASA
Servicios Básicos	Alimentación														
	Transporte														
	Lavandería														
	Transfer														
	Internet														
Parking															
Seguridad	Extintores														
	Luces de Emergencia														
	Señalización														
	Camaras														
	Vigilancia														
Camara de incendios															
Promoción y Publicidad	Folleto														
	E-mail														
	Redes sociales														
	Página web														
	Letreros														
Entretenimiento	Piscina														
	Spa														
	Alquiler de bicicletas														
	Jacuzzi														
	Gimnasio														
	Sala de juegos														
	Karaoke														
	Discoteca														
	Bar														
	Billar														
Parque infantil															
Turismo y sostenibilidad	Boutique artesanal														
	Tours														
	Cosecha de alimentos														
	Biblioteca														
	Excursiones mar														
	Excursiones tierra														
Caminatas															
Túnel de lava															

Fuente: Rogel y Cejas (2018)



Lo expresado en la tabla 1, denota un problema de orientación y concientización, más allá de los beneficios económicos que se pueden producir, aun los dueños o encargados de estos establecimientos no han experimentado las ventajas de ofrecer el servicio de turismo rural a sus clientes y por tanto se encuentran aislados de uno de los aspectos que más satisface a los turistas, sobre todo, los que eligen el turismo rural.

Como se indicó con antelación, se aplicó un test donde se expusieron un total de treinta y tres (33) preguntas, basadas en el modelo SERVQUAL, las cuales fueron respondidas por los turistas para conocer su apreciación del servicio, el test fue distribuido en los quince (15) establecimientos de alojamiento turístico rural, teniendo como resultado 297 test respondidos, los cuales fueron procesados para conocer en términos generales la apreciación de la calidad del servicio y el servicio de turismo rural sostenible que recibían los turísticas en el cantón Santa Cruz de Galápagos. (Ver Tabla 2)

**Tabla 2.** Calidad de servicio percibida y turismo rural sostenible

N°	Atributo de calidad de servicio y sostenibilidad	SI	NO	TOTAL	% SI	% NO	TOTAL
1	Discreción y respeto al turista	290	7	297	97,64	2,36	100,00
2	Reserva garantizada	297	0	297	100,00	-	100,00
3	Seguridad en las instalaciones	297	0	297	100,00	-	100,00
4	Trato cordial y respetuoso del personal	270	27	297	90,91	9,09	100,00
5	Servicio acorde a lo ofrecido	180	117	297	60,61	39,39	100,00
6	Habitaciones confortables con servicios	265	32	297	89,23	10,77	100,00
7	Instalaciones confortables	290	7	297	97,64	2,36	100,00
8	Orientación del personal	289	8	297	97,31	2,69	100,00
9	Atención y solución a problemas	276	21	297	92,93	7,07	100,00
10	Comida y bebida de calidad	250	47	297	84,18	15,82	100,00
11	Horarios acorde a las necesidades del turista	256	41	297	86,20	13,80	100,00
12	Información sobre condiciones del servicio	276	21	297	92,93	7,07	100,00
13	Personal agradable y buen aspecto	290	7	297	97,64	2,36	100,00
14	Lugar ideal para el descanso	279	18	297	93,94	6,06	100,00
15	Servicio prestado sin errores	168	129	297	56,57	43,43	100,00
16	Servicio ágil y rápido	248	49	297	83,50	16,50	100,00
17	Atención personalizada	230	67	297	77,44	22,56	100,00
18	Facilidad de aparcamiento	198	99	297	66,67	33,33	100,00
19	Establecimiento bien situado	295	2	297	99,33	0,67	100,00
20	Instalaciones atractivas	287	10	297	96,63	3,37	100,00
21	Información sobre actividades de esparcimiento	190	107	297	63,97	36,03	100,00
22	Amplia gama de servicios ofertados	117	180	297	39,39	60,61	100,00
23	Recibe como alternativa turismo de aventura	80	217	297	26,94	73,06	100,00
24	Recibe como alternativa cultivo y cosecha	11	286	297	3,70	96,30	100,00
25	Recibe como alternativa visitas culturales	0	297	297	-	100,00	100,00
26	Recibe como alternativa visitas científicas	0	297	297	-	100,00	100,00
27	Recibe como alternativa turismo ecológico	11	286	297	3,70	96,30	100,00
28	Recibe como alternativa orientación ecológica	0	297	297	-	100,00	100,00
29	Instalaciones ecológicas	0	297	297	-	100,00	100,00
30	Tours	9	288	297	3,03	96,97	100,00
31	Recibe como alternativa turismo marítimo	9	288	297	3,03	96,97	100,00
32	Las instalaciones poseen orientación ecológica	5	292	297	1,68	98,32	100,00
33	Recibe orientación del uso de los recursos naturales	0	297	297	-	100,00	100,00
34	Le gustaría recibir orientación ecológica	290	7	297	97,64	2,36	100,00
35	Le gustaría recibir servicio de turismo rural	275	22	297	92,59	7,41	100,00

Fuente: Rogel y Cejas (2018)

Se puede evidenciar en los resultados de la Tabla 2, que la mayoría de los turistas perciben el servicio prestado en términos generales, de calidad, a excepción de la efectividad del servicio, la orientación y la comunicación, así como todo lo concerniente a las practicas o disposición de los servicios de turismo, entretenimiento y esparcimiento propios del turismo rural sostenible, existen carencias y deficiencias significativas, aun cuando existe un grupo considerable de turistas que quisiera recibir esos servicios directamente de los establecimientos de alojamiento, razón por la cual el presente estudio abre alternativas para realizar otras investigaciones pertinentes.

Se considera propicio mencionar que se observó que en las instalaciones la mayoría de los servicios básicos están cubiertos como se ha evidenciado y se menciona con anterioridad, pero la mayoría de las instalaciones no tienen orientación, ni regulaciones que orienten a los turistas hacia la sostenibilidad y el buen uso de los recursos, eso también de evidencia en los resultados del test, en este caso es importante considerar lo expuesto por (Araña y León, 2017, p. 47). En otro orden de ideas, los turistas pueden tener una alta conciencia ambiental en el ahorro de agua y desarrollar comportamientos ahorradores en sus residencias habituales, pero comportarse como consumidores más desperdiciadores en los lugares de destino.

En cierto modo, el desfase entre las actitudes y los comportamientos observados tiende a potenciarse en contextos hedonísticos como el turístico, en los que prima la satisfacción y el placer fuera de la residencia habitual, como mecanismo de recuperación física y mental lejos de las actividades cotidianas. Finalmente y tomando como referencia lo expuesto estos resultados advierten un aislamiento hacia la sostenibilidad, lo cual requiere preguntarse si existen políticas y normativas, así como incentivos a los dueños de los establecimientos para convertirse en partícipes y protagonistas de la responsabilidad social y ambiental de su medio, que a través del uso de los recursos de la isla para sus prácticas económicas, puedan retribuirle a la naturaleza con la prestación de un servicio que involucre la sostenibilidad e incentive el turismo local y/o rural en Galápagos.

## **CONCLUSIONES**

Como fue mencionado con antelación la importancia de la calidad de servicio que se presta en el cantón Santa Cruz de Galápagos confiere una gran oportunidad para el desarrollo sostenible a través de la oferta y demanda que ofrece el turismo en toda su amplia gama de acción respondiendo así al interés del objetivo general del estudio. Se concluye que es relevante tomar en cuenta las directrices emanadas por la OMT así como los organismos nacionales y regionales, aportando a la sostenibilidad de las practicas del sector turismo, determinándose que dicha sostenibilidad depende en gran medida del interés que tenga el turista extranjero o nacional en cuidar del medio y la naturaleza durante su estadía en la isla Santa Cruz.

En el mismo orden de ideas, el estudio permitió destacar las evidencias halladas sobre la calidad de servicio que ofrece los servidores de los alojamientos a los turistas en la isla destacándose un trato preferencial por parte del personal de servicio de estos alojamientos, sin embargo se concluye que no existe un plan que cree mecanismos innovadores que permita un turismo de calidad, destacándose la necesidad de incorporar un plan estratégico orientado a ofrecer mayor servicio para que el turista tenga oportunidades de conocer y/o alternar con el turismo de aventura, cultivo, visitas culturales, turismo ecológico entre otros.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Araña, J., y León, C., (2017). Comportamiento del consumidor y turismo sostenible. Recuperado de: [http://www.revistasice.com/CachePDF/CICE\\_93\\_4568\\_025B1DD6B3ED497080C069C67F258B52.pdf](http://www.revistasice.com/CachePDF/CICE_93_4568_025B1DD6B3ED497080C069C67F258B52.pdf)

Arriaga, A., A., (2018). Factores que inciden en la Calidad de las empresas familiares: Un análisis basado en valores declarados por los dueños de las empresas familiares en Pachuca. Tesis Doctoral en Ciencias Administrativas. Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. ¿Documento Recuperado <https://repositorio.itesm.mx/.../Antonio%20Alejandro%20Arriaga%20Martineztesis.pdf?>...

Atiencia G y Rogel Lennin (2018). Caracterización de los establecimientos turísticos rurales que prestan servicio de alojamiento en el Cantón Santa Cruz-Galápagos. Recuperado en <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/13162>

Castellucci, D., (2016). Turismo, desarrollo y calidad: hacia un servicio sostenible. Centro de investigaciones turísticas. Universidad de Plata. Buenos Aires: Ediciones Argentina

Duque, E., J., (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales INNOVAR, Vol. 15, Núm. 25, pp. 64-80. Universidad Nacional de Colombia: Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

García, L., Y., (2014). Calidad de servicio en empresas del sector turístico. Vol. 10, Numero 1. Revista interamericana de ambiente y turismo. Recuperado de: <http://riat.atalca.cl/index.php/test/article/view/0718-235X/pdf>

González, Díaz, Gomis y Morales (2014) Reflexiones sobre la percepción de los Destinos Turísticos Inteligentes Españoles parte de los actores Turísticos. Revista de Investigación en Turismo. ARA. Volumen 8. (1). pp 21-35

González, M., E., (2008). Turismo rural Ecuador. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. Quito: Ecuador

Juran, J.M (1990). La Planificación de la Calidad. Barcelona: Ediciones Díaz Dos Santos. España

Komninos, N, FJ &Giner, D. (2016). Gestión turística y tecnología de la información y la comunicación. El nuevo foco de los destinos inteligentes. Documentos de Análisis Geográfico 6(2), pp.327-346

López, M., C., y Serrano, A., M., (2001). Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. *Revista Colombiana de Marketing*, vol. 2, núm. 3. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Bucaramanga. Colombia, Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/109/10900303.pdf>

Ministerio de Turismo (2017). Boletín de Estadísticas Turísticas 2012-2016. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-dinamizo-en-285-5-millones-de-dolares-la-economia-el-2016/>

Observatorio de Turismo de Galápagos (2017). Arribos turísticos anuales a Galápagos. Recuperado de: <http://www.observatoriogalapagos.gob.ec/>

Organización de las Naciones Unidas (2013). Conferencia de las Naciones Unidas sobre comercio y desarrollo. Reunión de expertos sobre contribución del turismo al desarrollo sostenible. Ginebra. Recuperado de: [http://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ciem5d2\\_sp.pdf](http://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ciem5d2_sp.pdf)

Organización Mundial de Turismo (1999). Guía para administraciones locales; desarrollo turístico sostenible. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284403073>

Organización Mundial del Turismo (2010). *Tourism and Biodiversity: Achieving Common Goals towards Sustainability*. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284403073>

Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, V. (1988). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. Recuperado en <https://www.jstor.org/stable/1251430>

Pérez, Samuel (2014). El valor estratégico del turismo rural como alternativa sostenible de desarrollo territorial rural. *Revista Agronomía Colombiana*, vol. 28, núm. 3, septiembre-diciembre, 2010, pp. 507-513 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia.

Reyes, B., y Barrado, D., (2015). Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión. Cuadernos de Turismo pp. 27-43. ANTA Taller de Estrategias Creativas. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de: <http://revistas.um.es/turismo/article/view/18541/>