

# LA PERCEPCIÓN DE LOS VISITANTES SOBRE LA GESTIÓN SOSTENIBLE DEL TURISMO EN DESTINOS DE NATURALEZA. ESTUDIO DE CASO EN EL PARQUE NACIONAL GALÁPAGOS (ECUADOR)

*Manuel Rivera Mateos\**

Universidad de Córdoba (España)  
<http://orcid.org/0000-0003-2780-380X>

*Iván Mendoza Montesdeoca\*\**

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí (Ecuador)  
<http://orcid.org/0000-0002-9824-7372>

## RESUMEN

Este trabajo parte de la confluencia de dos líneas de investigación muy consolidadas en la literatura científica sobre espacios naturales protegidos: la participación social en los estudios sobre turismo y la construcción de sistemas de indicadores de sostenibilidad en destinos de naturaleza. Con la aplicación de una encuesta a visitantes del P.N. Galápagos (Ecuador) y la utilización de indicadores contrastados se han identificado y valorado los puntos fuertes y débiles de su gestión turística para incorporar este conocimiento en la toma de decisiones a través de procesos de participación. La mirada de los visitantes resulta ser relevante y complementaria en la gobernanza de este espacio, dado que el turismo provoca transformaciones en su medio natural de dimensión y alcance diversos, dándose la circunstancia de que sus atributos de calidad constituyen una de las principales ventajas comparativas del mismo. Su demanda mayoritariamente urbana busca una experiencia satisfactoria global identificada con la autenticidad, singularidad y calidad de su entorno ambiental y sociocultural, al tiempo que se produce un dilema entre la armonización de un espacio de ocio para los visitantes y la necesidad de impulsar un desarrollo local en el que las actividades tradicionales son cada vez menos viables.

Fecha de recepción: 22 de marzo de 2022.

Fecha de aceptación: 30 de junio de 2022.

\* Área de Geografía Humana, Facultad de Filosofía y Letras. Universidad de Córdoba, Plaza del Cardenal Salazar, 1, 14003 CÓRDOBA (España). E-mail: [manuel.rivera@uco.es](mailto:manuel.rivera@uco.es)

\*\* Maestría de Turismo. Campus de Calceta. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Ecuador. Calle 10 de agosto #82 y Granda Centeno. CALCETA, Manabí (Ecuador). E-mail: [mendozaivan86@gmail.com](mailto:mendozaivan86@gmail.com)

**Palabras clave:** Sostenibilidad turística; espacios naturales protegidos; percepción turística; Parque Nacional Galápagos; Ecuador.

**Visitors' perception of sustainable tourism management in nature destinations.  
Case study in the Galapagos National Park (Ecuador)**

**ABSTRACT**

This work is based on the confluence of two lines of research that are well established in the scientific literature on protected natural areas: social participation in studies on tourism and the construction of systems of sustainability indicators in nature destinations. With the application of a survey of visitors to the Galapagos National Park (Ecuador) and the use of proven indicators, the strengths and weaknesses of its tourism management have been identified and valued to incorporate this knowledge into decision-making through participation processes. The gaze of visitors turns out to be relevant and complementary in the governance of this space, given that tourism causes transformations in its natural environment, given the circumstance that its quality attributes constitute one of the main comparative advantages of it. Galapagos National Park's mostly urban demand seeks a satisfactory global experience identified with the authenticity, uniqueness, and quality of its environmental and sociocultural environment, while there is a dilemma between the harmonization of a leisure space for visitors and the need to promote local development in which traditional activities are increasingly less viable.

**Keywords:** Tourism sustainability; protected natural areas; tourist perception; Galapagos National Park; Ecuador.

## INTRODUCCIÓN

Como bien afirma Ehrenfeld (1978), los parques nacionales fueron diseñados en su día como una figura jurídica de protección de los espacios naturales con recursos ambientales, naturales y paisajísticos de especial relevancia y con una biodiversidad destacable, además de como instrumento para fomentar el uso sostenible, la investigación, la educación ambiental y la recreación en estos espacios. En línea con estos objetivos puede entenderse que cada vez sea más imprescindible conocer los comportamientos y opiniones de los visitantes y de la propia población residente a la hora de plantear estrategias y acciones en materia de sostenibilidad ambiental y de las actividades económicas que se desarrollan en estos espacios de suma fragilidad ecológica. Por otra parte, la medición de los niveles de satisfacción de la demanda de visitantes y los actores locales sobre la gestión sostenible de estos espacios protegidos constituye una herramienta fundamental para conocer las necesidades de mejora y de implementación de la planificación territorial de estos espacios como destinos turísticos a partir de la detección de las relaciones causales y de las interacciones entre los agentes locales y foráneos implicados y las condiciones de su sostenibilidad.

Los espacios naturales protegidos en general y los parques nacionales en particular resultan muy atractivos para numerosos visitantes tanto reales como potenciales debido a su buen estado de conservación, sus rasgos naturales, paisajísticos y de biodiversidad y la posibilidad

de realizar en ellos numerosas actividades en contacto directo con la naturaleza (Ferreira and Harmse, 2014; Mulero y Rivera, 2018; Rivera, 2019). La recreación en parques naturales está aumentando por ello en todo el mundo (Adams et al., 2008; Duzgunes and Demirel, 2013; Mayer, 2014; Pickering and Hill, 2007; Worboys, Delacy, y Lockwood, 2005), lo que origina serios problemas para la gestión de la sostenibilidad de estos espacios protegidos.

Hay que destacar, en este sentido, que la mejor manera de alcanzar un uso adecuado y sostenible de las áreas protegidas es la planificación territorial integral y específica en función de las particularidades ambientales, socioculturales y económicas de estos espacios, sin olvidar la dimensión política e institucional relativa a la aplicación de normativas y estrategias que puedan garantizar una eficiente gestión de estos destinos turísticos. A partir de estas consideraciones hay que apostar por la colaboración público-privada entre la administración pública y los agentes privados implicados para desarrollar metodologías y herramientas participativas y corresponsables en materia de gestión sostenible del turismo, pensando no sólo en los visitantes y turistas sino sobre todo en los diferentes escenarios socioculturales, socioeconómicos, productivos y socioambientales que se pudieran dar en las zonas objeto de actuación a medio y largo plazo. Tradicionalmente dichas herramientas de trabajo se han limitado al estudio de los perfiles y variables de consumo, así como a las necesidades de sus visitantes, ya sean nacionales o extranjeros (fronterizos/larga distancia). No obstante, al centrarnos en un espacio natural protegido se debería profundizar aún más en los estudios sobre los impactos, tanto negativos como positivos, que genera el turismo a nivel sociocultural, económico, ambiental e institucional en estos territorios, y esto más aún ante cifras de crecimiento de la demanda turística ciertamente exponenciales como las registradas en Galápagos.

El propósito de este trabajo ha sido, en este sentido, establecer una serie de criterios e indicadores para la medición de la percepción y opiniones de los visitantes sobre la gestión y planificación sostenible implementada en los principales espacios y lugares visitables de la Isla de Santa Cruz, en el Parque Nacional Galápagos (Ecuador), reconocido por su importancia ambiental como Patrimonio Natural de la Humanidad en 1976, como Reserva de la Biosfera de la UNESCO en 1984 y como Sitio RAMSAR en el 2001. Este documento, asimismo, pretende mostrar las percepciones recogidas desde el punto de vista de la demanda nacional y extranjera mediante un muestreo y aplicación de un cuestionario basado en criterios e indicadores para la gestión del desarrollo sostenible y los aspectos multidimensionales del turismo en destinos de naturaleza.

Es importante reconocer la importancia de considerar las percepciones de los actores directos que interactúan en el sistema turístico que son cruciales para orientar adecuadamente las medidas de apoyo al desarrollo sostenible e instrumentar nuevas formas de desarrollo turístico más acordes con los principios de la sostenibilidad integral como el ecoturismo o el turismo rural comunitario, de las que ya contamos con un amplio bagaje de experiencias de buenas prácticas y lecciones aprendidas a nivel mundial como también de casos fracasados (Nicholas, Thapa and Ko, 2009; Rivera y Rodríguez, 2012; Lee, 2013). Por una parte, un desarrollo turístico eficiente ha de contar con una percepción positiva de los residentes sobre los beneficios obtenidos del turismo para la comunidad local y su balance satisfactorio en relación con los costes o impactos negativos que pueda provocar, de manera que se apoye decididamente el desarrollo turístico. Y, por último, en la sostenibilidad de los destinos ha de tenerse en cuenta también el índice de satisfacción de los visitantes, consi-

derado éste como la diferencia entre las expectativas iniciales generadas y la calidad de la visita y de los servicios consumidos en el destino (Vaske, 2008; Manning, 2011; Roemer and Vaske, 2014). Los distintos actores implicados en el turismo tienen intereses diferentes, hasta a veces contrapuestos, y entienden la sostenibilidad turística desde enfoques también distintos (Ngo, Lohmann and Hales, 2018), pero los gestores de destinos turísticos han de identificar los intereses comunes y plantear las mejores vías de desarrollo turístico mediante el consenso y la participación de dichos agentes locales y foráneos, procurando resultados satisfactorios para la población local de manera compatible con el mantenimiento y cualificación de los atractivos del destino para los visitantes (Lundberg, 2015).

El establecimiento de sistemas de seguimiento y evaluación de los niveles de sostenibilidad del turismo es hoy, en consecuencia, uno de los retos más planteados a nivel internacional tanto en el mundo académico-científico como en el técnico y administrativo (Ko, 2001). Blancas y Lozano (2017) señalan, en este sentido, que la definición de indicadores de turismo sostenible es utilizar medidas y estándares objetivables que permiten controlar, medir y gestionar de forma correcta y prolongada el espacio turístico. Esto sin perjuicio de la determinación de otras acciones como los estudios de capacidad de carga turístico-recreativa de espacios y entornos naturales y patrimoniales y la evaluación de impactos multidimensionales negativos. En cualquier caso, las actuaciones integrales en materia de turismo sostenible, como se viene insistiendo cada vez más en la literatura científica, deben tener en cuenta no solo los impactos ambientales y socioeconómicos, sino también los socio-culturales, tradicionalmente tan ignorados, y ya se trate de destinos turísticos emergentes o incipientes como maduros y consolidados y en cualquiera de las tipologías o modalidades turísticas más definitorias de los mismos (Lepp, 2007; Diedrich and García Buades, 2009).

El turismo se ha considerado tradicionalmente como un instrumento eficaz de lucha contra la pobreza por su gran capacidad de creación de empleo y riqueza (Organización Mundial del Turismo, 2003; Croes, 2014;) y también por su papel dinamizador y efectos de arrastre respecto a otros subsectores de actividad económica como el comercio y las artesanías locales (Lepp, 2007; Lee, 2013). Por ello mismo, la sostenibilidad de los territorios turísticos ha de concebirse hoy día desde una perspectiva más amplia de “responsabilidad integral” del modelo de desarrollo turístico implementado. Y, desde esta consideración, precisamente, el turismo comunitario viene siendo identificado como la modalidad de desarrollo turístico responsable y sostenible más adecuada para mejorar las economías locales, particularmente en sociedades poco desarrolladas o en vías de desarrollo, al centrarse en la obtención de beneficios e ingresos por turismo que recaen directamente en las comunidades anfitrionas y que se distribuyen lo más equitativamente posible en las mismas, partiendo del principio del control efectivo del desarrollo turístico por parte de los agentes locales sin dependencias excesivas de los intermediarios e intereses foráneos. El turismo comunitario surge, además, como una alternativa económica para generar ingresos complementarios a las actividades económicas tradicionales, pero nunca para sustituirlas, al tiempo que fomenta iniciativas de conservación y revalorización activas de los recursos culturales y naturales locales (Lee, 2009, 2013; Dodds, Ali, and Galaski, 2018; Lepp, 2007). Su aplicación eficiente en diferentes contextos territoriales y socioeconómicos como en comunidades rurales de interior, litorales y pesqueras (Thompson, Johnson, and Hanes, 2016), en pequeñas islas (Teh and Cabanban, 2007) o en comunidades aborígenes (Reggers *et al.*, 2016), cuenta ya con numerosos casos de referencia en materia de desarrollo turístico sostenible.

De acuerdo con la “Teoría del Intercambio Social” (SET), propuesta por Homans (1961), Thibaut y Kelley (1959) y Blau (1964), un importante objeto de estudio en el marco de las nuevas formas más sostenibles de turismo responsable y comunitario es también el de los propios fenómenos grupales, su grado de conformidad a las normas, su cohesión social, su «status» grupal y sus relaciones de poder en el seno de las comunidades locales anfitrionas. Y es que el apoyo y la implicación de los residentes locales resultan ser fundamentales para hacer factibles los proyectos de turismo comunitario en función de sus percepciones positivas o negativas sobre su implementación (Lee, 2013; Lundberg, 2015; Woo, Uysal and Sirgy, 2018) y la capacidad del desarrollo turístico para minimizar los impactos negativos de la actividad tales como el aumento del coste de la vida en las zonas de mayor afluencia turística (Lee and Back, 2006), la distribución desigual de los ingresos y beneficios (Alam and Paramati, 2016), la generación de empleos precarios y poco cualificados y remunerados (Davidson and Sahli, 2015), la degradación de los recursos patrimoniales, tanto naturales como culturales (Bowers, 2016), las situaciones de inseguridad y delincuencia en zonas masificadas (Ap, 1992; Lee and Back, 2006) o su influencia contraproducente en los niveles de empoderamiento de la población local y los sectores más vulnerables de la misma (Hatipoglu, Alvarez, and Ertuna, 2016), entre otros. Y estas son variables fundamentales que se deberían de considerar a la hora del establecimiento de indicadores multidimensionales que midan la sostenibilidad de los destinos turísticos, tanto desde la percepción de los residentes, como de los agentes turísticos locales y la propia demanda de visitantes.

Por una parte, las percepciones de los agentes implicados en la actividad turística pueden evolucionar con el tiempo de acuerdo con el estado del desarrollo turístico de las distintas etapas del proceso (Butler, 1980; Diedrich and García-Buades, 2009; Hunt and Stronza, 2014; Lundberg, 2015), lo que ha de tenerse en cuenta a la hora de asegurar la participación efectiva de los agentes locales y la población residente en las acciones de planificación y fomento desde el principio hasta el final (Li, Hsu, and Lawton, 2015), analizando en todo caso las interrelaciones causales entre los factores de impacto y el apoyo de la población local a la actividad turística (Yoon, Gursoy y Chen, 2001).

Otra faceta cada vez más importante del turismo responsable y sostenible en los espacios protegidos, aunque un tanto ignorada en las estrategias de planificación (Asmelash y Kumar, 2019), es la de garantizar los intercambios culturales fructíferos entre los turistas y la comunidad local y, en definitiva, su interacción positiva y pacífica a nivel personal y, a su vez, con la historia local, las tradiciones y la cultura viva del lugar. Por tanto, esta vertiente de la sostenibilidad también habría de incorporarse en todas aquellas acciones que intenten conseguir un objetivo de calidad integral del destino turístico mediante la disposición de herramientas analíticas que permitan determinar y controlar su evolución y situación. Y como señalan diversos autores (Mitchell, 1989; Lu and Nepal, 2009; Pulselli *et al.*, 2006; Penny and Li, 2013; Pérez *et al.*, 2017), los estudios de demanda turística han de abordar convenientemente todas las variables multidimensionales sobre la calidad y sostenibilidad de los destinos turísticos para convertirse en un pilar fundamental que favorezca que los bienes y servicios turístico-recreativos diseñados no solo respondan a las variables motivacionales de los visitantes sino también a las capacidades y condicionamientos ambientales, económicos, socioculturales e institucionales de dichos destinos.

No obstante, pese a la necesidad e interés de la aplicación de indicadores multidimensionales para el aseguramiento de la sostenibilidad turística, los gestores de los espacios protegidos, con su mandato de facilitar y extender el uso público y el acceso a experiencias basadas en la naturaleza y sus intentos de mantener el apoyo social a los parques nacionales en tiempos de recursos cada vez más reducidos (Weiler, Moore, and Moyle, 2013), se están viendo poco inclinados, como ocurre en Ecuador, hacia la adopción de estrategias de gestión y planificación de los flujos de visitantes (Rossi, et al., 2015) o bien carecen del personal técnico capacitado para su aplicación. Más difícil aún resulta la implicación y concienciación de los gestores de los parques nacionales cuando se trata de adoptar herramientas de control y limitación de la demanda turístico-recreativa como el denominado “desmarketing” para redistribuir, prohibir, reducir o reorientar, en su caso, dicha demanda según zonas de ordenación del uso público o plantear filtros selectivos de perfiles de público y segmentos de demanda más concienciados con la defensa y protección del medio natural (Armstrong and Kern, 2011). Pese a ser muy necesarias estas medidas y contar con resultados positivos en cuanto a su eficacia en materia de sostenibilidad turística en algunos espacios protegidos (Wearing, Schweinsberg, and Tower, 2016) y ser ciertamente útiles para evitar conflictos entre usuarios y agentes de los parques naturales con distintos intereses, la masificación y las desigualdades de acceso y la mejora de la calidad de la experiencia del visitante, su seguridad y la misma integridad ambiental y patrimonial del destino a largo plazo.

Según Padín (2013), una gestión turística responsable es aquella en donde los habitantes de un territorio y también los visitantes que se acercan a él colaboran y se involucran en el desarrollo turístico con el objetivo e interés general de conseguir beneficio social y económico para las comunidades locales anfitrionas. En este sentido, Manning, (2011) señala que la participación de diferentes partes interesadas, incluidos los turistas y visitantes, en la gestión del turismo y la comprensión de sus orientaciones de valor, resulta fundamental para lograr la sostenibilidad del turismo patrimonial, frente a los modelos de gestión tradicionales en los que el turista ha sido prácticamente ignorado dentro de los procesos de puesta en valor del patrimonio como recurso turístico y de gestión del turismo sostenible, pese a poder servir la opinión y consideraciones de la demanda como fuente de información fundamental para la planificación y desarrollo sostenible de estos destinos. Y aunque es cierto que la literatura académica es rica en estudios sobre los impactos ambientales, económicos y sociales de los diversos productos y modalidades turísticas basados en la naturaleza, sorprendentemente han sido relativamente pocos los estudios específicos sobre el comportamiento y satisfacción de los visitantes en relación con la calidad, la problemática, las limitaciones o los fracasos en sus experiencias en los destinos de naturaleza (Asmelash y Kumar, 2019), por lo que entendemos que estudios como los que aquí realizamos son muy necesarios y justificados.

## **1. CONTEXTUALIZACIÓN GEOGRÁFICA Y SIGNIFICACIÓN TURÍSTICA DEL PARQUE NACIONAL GALÁPAGOS**

Desde diversas fuentes de investigación se ha venido señalando en las últimas décadas que la actividad turística se ha convertido en el principal problema y foco de impactos para la sostenibilidad territorial de las Islas Galápagos, particularmente desde antes de la década

de los ochenta del siglo pasado cuando el turismo se fue desarrollando de una manera espontánea, desordenada e incontrolada. El crecimiento exponencial a escala mundial del turismo ha tenido también su reflejo en el importante volumen de visitantes que en los últimos años han recibido los destinos turísticos de América del Sur, incluyendo también Ecuador, de manera que, por ejemplo, en 2017 se produjo un incremento del 2,6% en términos reales en comparación con el año anterior en Sudamérica, cuando se alcanzaron los 32,8 millones de turistas internacionales (OMT, 2017).

La Dirección del Parque Nacional Galápagos (DPNG, 2019) ha podido determinar que dicha demanda procede básicamente de un total de diez países, incluido Ecuador, que concentran el 85% de todos los turistas de Galápagos, de entre los cuales el 62% proceden de Ecuador continental (un 33%) y de los Estados Unidos (un 29%). En relación con el turismo extranjero solo Estados Unidos representa el 43% de los visitantes internacionales y le siguen a larga distancia los países de Reino Unido, Alemania, Canadá, Australia, Argentina, Francia, Países Bajos.

De acuerdo con la explotación específica que hemos podido realizar de las estadísticas oficiales de visitantes de Galápagos (DNG, 2019), la mayor parte de las llegadas turísticas al archipiélago (un 72%) se realizaron por el aeropuerto de Baltra, mientras que sólo un 28% tuvo lugar por la terminal de la isla de San Cristóbal. En 2018 llegaron a Galápagos 275.817 visitantes y un año después se produjo una sensible disminución del 1,7% (271.238 visitantes). Fueron, en cualquier caso, los centros turísticos más cercanos a las poblaciones de la isla de Santa Cruz los que tuvieron mayor nivel de frecuentación turístico-recreativa, con más de 400.000 visitas, siendo el área de Tortuga Bay, con unos 167.000 visitantes (un 41% del total), el área con mayor número de turistas extranjeros (un 46%), seguido del Centro de Crianza “Fausto Llerena”, con más de 132.000, también en su mayoría extranjeros (73%).

En 2019 los meses de junio y julio fueron los de mayor llegada de visitantes extranjeros, con una fuerte concentración estacional entre finales de otoño y principios del invierno ecuatorial. Los meses de menor número de viajeros extranjeros fueron, en cambio, los de septiembre y octubre, mientras que para los nacionales los meses más frecuentados fueron los de marzo y agosto. La edad promedio de visitantes nacionales es de 34 años, mientras que para extranjeros es de 42 años. La mayoría de los visitantes nacionales está comprendida en un tramo de edad entre 21 y 40 años, existiendo un porcentaje importante de menos de 12 años, mientras que en el caso de los extranjeros los rangos de edad más comunes son los de 21 a 30 años y de 51 a 70 años, destacando, tanto en el grupo de visitantes nacionales como en el de los extranjeros, una mayoría de visitantes del género femenino.

Según la DPNG (2019), entre 2010 y 2019 el ritmo de crecimiento del turismo en Galápagos se ha atenuado sensiblemente, con una tasa de incremento de +5,10% e incluso con cuatro años en los que se han registrado caídas de visitantes (2009, 2012, 2016 y 2019). Con estas cifras pudiera parecer que no existieran problemas serios de sostenibilidad turística en este territorio, pero mientras que en 2019 sólo se superaron mínimamente los 30.000 habitantes residentes en las islas, en el mismo año se registraron más de 271.238 visitantes, o sea, una cifra nueve veces mayor que la de su población de derecho.

Con estos datos parece confirmarse la tesis de Butler (1980), que sostiene que cuando el número de turistas supera el de los residentes de manera amplia, el destino turístico

alcanza ya la etapa de consolidación y ha de manifestar síntomas más o menos evidentes de impactos socioculturales y molestias y afecciones negativas para la población local, además de los impactos ambientales propios en estos medios naturales de suma fragilidad ecológica. Y aunque no existen estudios concienzudos sobre estos impactos en las Islas Galápagos, lo cierto es que son frecuentes los artículos en blogs y webs de Internet y los comentarios en Redes Sociales que están alertando sobre los mismos, de manera que incluso la Dirección del Parque Nacional Galápagos (2019) ha detectado en algunas estadísticas básicas la caída de los índices de satisfacción de los turistas en sus visitas a las islas desde 1990 y que, desde luego, tiene mucho que ver con la continua transgresión de las propias directrices oficiales sobre límite máximo de visitantes fijado desde 1968, cuando se creó el Parque Nacional Galápagos Isla, o incluso los establecidos con mayor laxitud en décadas posteriores. Esta isla se encuentra ubicada en el centro del archipiélago y es una de las más grandes con una extensión de 986 km<sup>2</sup> y una altitud máxima de 864 msnm y una edad de 3,6 millones de años (Geist, 1996). El aumento en el número de operadores turísticos supone un reto en la gestión pública de las áreas protegidas de las Galápagos pues debe responder a presiones sociales y conflictos de manejo con los operadores turísticos y los sitios de visita dentro de éstas (ECOLAP, 2014).

Con respecto a la provisión de servicios públicos para sostener los asentamientos humanos, el desarrollo turístico multiplica la demanda de agua, energía, alimentos, suelo urbanizable, materiales de construcción para la infraestructura turística, principalmente para alojamientos, y combustible para transporte terrestre y marítimo (ECOLAP, 2014). Es evidente el sostenido crecimiento de los visitantes en la isla, así como el de las fronteras urbanas y ocasionadas por el crecimiento poblacional y el incremento en la oferta de bienes y servicios de consumo turístico como se puede observar en la figura 1, donde se muestra una expansión de la infraestructura dentro del principal poblado.

Debido a esto es necesario identificar los niveles de satisfacción que presentan estos visitantes respecto a las actividades y servicios de turismo de naturaleza que han contratado y practicado y su posición frente a los impactos positivos o negativos que han percibido en el área de estudio, sin olvidar sus opiniones sobre la puesta en valor turístico-recreativo del patrimonio natural y cultural de este parque nacional.

El Ministerio del Ambiente de Ecuador informó que a lo largo de 2020 visitaron las islas Galápagos unos 72.519 turistas, lo que significó una caída del 73% en la actividad, a pesar de una temprana reapertura tras los momentos más críticos de la pandemia. La crisis sanitaria sacudió a las islas, situadas a unos 1.000 kilómetros de las costas continentales del país, en un momento de pleno crecimiento, en el que se registraron incrementos del 9% en enero y del 7% en febrero de 2020. Pero las cifras cayeron en marzo por efecto de la crisis, de acuerdo con el Informe Anual de Visitantes a las Áreas Protegidas de las Galápagos de 2020 (MAE, 2020). En cualquier caso, el propio Ministerio de Turismo de Ecuador (ECOLAP, 2014) ya reconoció en los momentos de fuerte crecimiento del número de visitantes a las islas que las presiones sociales y ambientales ocasionadas por este incremento sobrepasaban la eficacia real de las medidas, principios y lineamientos establecidos en el ámbito jurídico vigente para Galápagos en materia de protección de su patrimonio natural y cultural.





en regiones de España, o las investigaciones de Torres y López (2017), que desarrollan un análisis de las problemáticas que afectan al turismo sostenible en ciertos destinos de naturaleza, así como las dificultades para medir la sostenibilidad y conseguir los umbrales para el turismo sostenible, a la vez que utilizan 24 indicadores relacionados con la Presión, Estado, Impacto, Respuesta y Manejo del territorio. Otro interesante trabajo tenido en cuenta es el desarrollado por Blancas *et al.* (2017) con su selección de 32 indicadores y variables relacionados con los componentes de competitividad de los destinos turísticos de áreas protegidas y su gestión, la búsqueda al bienestar social de forma sostenible, la preservación de la naturaleza y el bienestar económico. Por último, se estudió la investigación de Orccosupa (2015), que propone un Índice de Sostenibilidad para Destinos Turísticos (ISDT) que considera variables independientes como la contaminación ambiental, presión sobre la capacidad de infraestructura, la presión sobre los recursos naturales y el cambio del carácter cultural de la comunidad receptora a través de 19 indicadores.

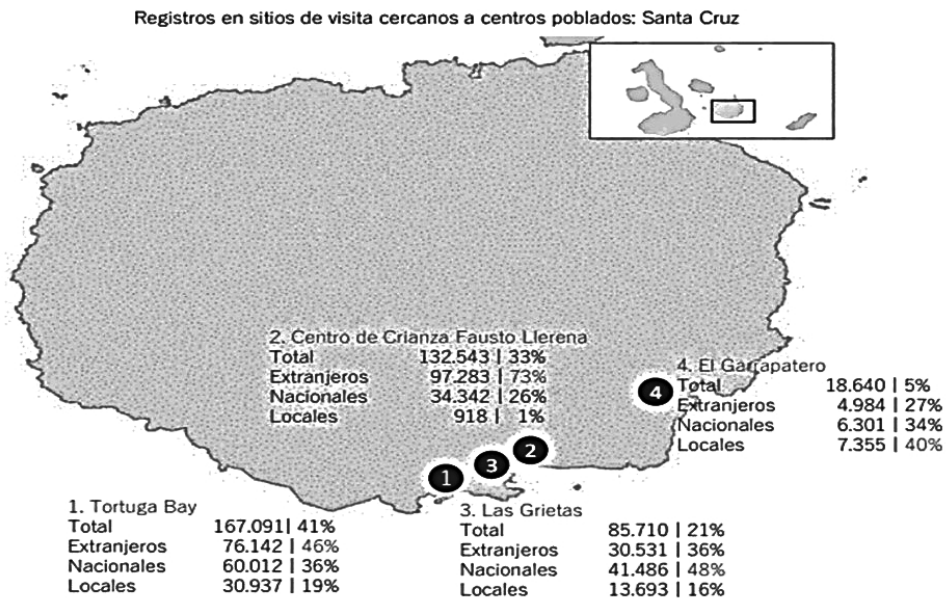
Como siguiente paso dentro de este trabajo se llevó a cabo una agrupación de un índice de 93 indicadores y variables del turismo sostenible que fueron sometidos a una validación por parte de 52 expertos en diversas ramas del conocimiento y su consideración para la selección y validación de variables necesarias en el contexto de la puesta en valor real de las áreas protegidas de Ecuador y la actividad turístico-recreativa. Asimismo, se recopiló información documental sobre las estadísticas turísticas y análisis cualitativos por parte de los organismos encargados de coordinar y gestionar acciones para el aprovechamiento sostenible de los espacios protegidos de Ecuador.

Una vez definidos los criterios e indicadores se procedió a partir de estos a diseñar una herramienta tipo cuestionario que permitiera aplicar una encuesta para la recogida de información primaria mediante un trabajo de campo que permitió conocer la percepción de los visitantes sobre la gestión sostenible del destino, utilizando una escala Likert del 1 al 10 donde el número 1 representa una alta deficiencia y el 10, por el contrario, una eficiente gestión. La muestra de 200 cuestionarios se aplicó en la Isla Santa Cruz contando para la coordinación y aplicación de esta encuesta con la colaboración y la aplicación de protocolos y permisos para desarrollar investigación de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, la Dirección General del Parque Nacional Galápagos y el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Santa Cruz. Los cuestionarios de participación pública para recoger la opinión de agentes locales y visitantes sobre las condiciones de sostenibilidad ambiental y socioeconómica de los parques naturales tienen un papel clave para determinar la eficacia y resultados de las acciones de planificación, gestión pública y fomento en estos espacios protegidos (Dasdemir, 2005; Papageorgiou and Kassioumis, 2005; Panagopoulos, 2009; Loures, Loures and Panagopoulos, 2015). Por último, se realizó una explotación específica de los informes de estadísticas de visitantes de la Dirección del Parque Nacional Galápagos de los años 2019 y 2020, que, aunque muy básicos, nos han servido para identificar los rasgos generales y perfiles más característicos de la demanda, así como determinar posteriormente algunos indicadores y variables susceptibles de facilitarnos un mejor entendimiento de la dinámica de los flujos turísticos que concurre en este espacio natural protegido.

Los espacios que se tomaron en consideración para la toma de datos fueron los principales puntos de frecuentación turístico-recreativa de la Isla de Santa Cruz como la Playa de Tortuga Bay, el centro de crianza y recuperación de fauna silvestre “Fausto Llerena” y el

sitio de operación y traslado de turistas en el principal centro de población isleña de Puerto Ayora, que es, a su vez, el de mayor concentración de oferta turística (Figura 2). Durante la obtención de datos se aplicaron 200 encuestas estructuradas en dos partes: 1.) la primera, sobre variables motivacionales y condiciones de los desplazamientos para identificar los segmentos y perfiles de visitantes y facilitar a los entes públicos y privados con implicación en el parque nacional desarrollar investigaciones de mercado y acciones de planificación del desarrollo turístico zonal; y 2.), la segunda, con un total de 26 variables, indicadores y criterios establecidos y seleccionados a partir de las conclusiones derivadas de la revisión de la literatura científica y el establecimiento de un filtro posterior mediante la validación de acuerdo con los criterios de un grupo de expertos sobre el Parque Nacional de Galápagos.

**Figura 2**  
**REGISTROS DE VISITANTES CERCANOS A POBLACIONES DE SANTA CRUZ EN GALÁPAGOS**



Fuente: Dirección del Parque Nacional Galápagos, 2019. Adaptación con datos de visitantes.

Particularmente de algunos estudios de caso de diferentes espacios naturales protegidos y áreas de interés turístico (Blanco *et al.*, 2017; Blancas *et al.*, 2017; Orcosupa, 2015; Torres y López, 2017) se han obtenido diversos criterios, indicadores y orientaciones de interés para la determinación en este estudio de los niveles de sostenibilidad turística en sus diferentes facetas y dimensiones multidimensionales como la sociocultural, socioeconómica, socioambiental y de gobernanza turística, incluyendo aspectos importantes como la conservación, autenticidad y la puesta en valor turístico-recreativo del patrimonio natural y cultural. La selección de criterios e indicadores se recoge en la Tabla 1 siguiente:

**Tabla 1**  
**SELECCIÓN DE INDICADORES PARA LA MEDICIÓN**  
**DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA**

DIMENSIÓN SOCIOCULTURAL		
CRITERIO	CÓDIGO	INDICADOR
CSC1 Valoración de impactos socioculturales	CSC1.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>Número de turistas o visitantes.</li> <li>Número de camas disponibles en alojamiento comercial.</li> <li>Número de instalaciones y equipos de cuidado de salud.</li> <li>Número de servicios y establecimiento en el sector turístico.</li> </ol>
CSC2 Salud y seguridad turística	CSC2.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de turistas que presentan una denuncia ante la policía.</li> <li>Número de accidentes de tránsito que involucran muertes de turistas y residentes.</li> </ol>
CSC3 Inclusión y accesibilidad turística	CSC3.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de habitaciones en establecimientos de alojamiento para las personas con discapacidad.</li> <li>Porcentaje del transporte público accesible para personas con discapacidad.</li> <li>Porcentaje de atractivos turísticos con accesos para personas con discapacidad.</li> </ol>
DIMENSIÓN SOCIOECONÓMICA		
CRITERIO	CÓDIGO	INDICADOR
CE1. Flujo turístico	CE1.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>Número de pernотaciones turísticas por mes.</li> <li>Gasto diario por turista que pernотca.</li> <li>Gasto diario de los visitantes que realizan visitas de un día de duración.</li> <li>Duración promedio de estadía.</li> <li>Número de arribos de turistas.</li> </ol>
CE2 Rendimiento de las empresas turísticas	CE2.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>Existencia de planificación del uso de la tierra relacionada a las actividades de turismo.</li> <li>Número de turistas de temporada baja a turista de temporada alta.</li> <li>Relación de empleo turístico con relación a la temporalidad.</li> <li>Número de vehículo de transporte de pasajeros por habitantes.</li> <li>Existencia de un sitio web que proporciona información turística sobre el destino.</li> <li>Número de oficinas de información turística.</li> <li>Porcentaje de establecimientos de alimentos y bebidas que consumen producción local.</li> </ol>

DIMENSIÓN SOCIOAMBIENTAL		
CRITERIO	CÓDIGO	INDICADOR
CA1 Incidencia en el transporte	CA1.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porcentaje de turistas y visitantes de un día que utilizan los distintos modos de transporte.</li> <li>2. Distancia media (kilómetros) recorrida por los turistas y visitantes de un día.</li> </ol>
CA2 Protección de la biodiversidad y del paisaje natural	CA2.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porcentaje de empresas locales del sector turístico que apoyen activamente la protección, conservación y gestión de la biodiversidad y del paisaje local.</li> <li>2. Porcentaje de la superficie considerada como área protegida.</li> <li>3. Número de especies declaradas como protegidas.</li> </ol>
CA3 Mitigación de cambio climático	CA3.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porcentaje de empresas turísticas que participan en programas de mitigación del cambio climático.</li> </ol>
CA4 Manejo y gestión de residuos sólidos y urbanos	CA4.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generación de residuos por pernoctación de un turista y la población general (kilogramos).</li> <li>2. Porcentaje de empresas turísticas que separan los residuos.</li> </ol>
CA5 Gestión del agua	CA5.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consumo de agua por cada pernoctación de un turista frente a la población residente.</li> <li>2. Porcentaje de empresas turísticas que adoptan medidas para reducir el consumo de agua.</li> </ol>
CA6 Consumo de energía	CA6.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consumo de energía por cada pernoctación de un turista en comparación con el consumo de energía de la población residente.</li> <li>2. Porcentaje de empresas turísticas que adoptan medidas para reducir el consumo de energía.</li> <li>3. Consumo final de energía atribuible al turismo.</li> <li>4. Porcentaje del consumo de energía renovable con respecto al total atribuible al turismo.</li> </ol>
CA7 Gestión ambiental	CA7.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existencia de una unidad administrativa ambiental.</li> <li>2. Área total del paisaje natural.</li> </ol>

Fuente: elaboración propia.

En el proceso de identificación y selección de los indicadores éstos fueron analizados desde sus respectivas variables multidimensionales y considerándose, además, la realidad territorial de la zona de estudio. En la Tabla 2 siguiente se muestran las variables multidimensionales utilizadas finalmente:

**Tabla 2**  
**VARIABLES MULTIDIMENSIONALES UTILIZADAS EN LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

VARIABLES	INDICADOR
Calidad en el servicio de transporte	Gestión de la oferta
Fomento al transporte ecológico y accesible	Calidad del aire
Calidad en el servicio de alojamiento	Gestión de la oferta
Calidad en el servicio de alimentación	Gestión de la oferta
Calidad en los servicios de guías y operación turística	Gestión de la oferta
Eficiencia en la seguridad y gestión de riesgos del destino	Gestión del parque
Precios y calidad de productos y servicios	Gestión de la demanda
Se encuentra satisfecho con la experiencia obtenida durante su visita al destino	Gestión de la demanda
Hospitalidad de la población residente	Comunidad receptora
¿Cuál es el grado en que considera que la propia actividad turística afecta al destino?	Biodiversidad y paisaje
¿Durante su estancia en el destino mide, controla o reduce el consumo energético e hídrico?	Manejo de recursos
Calidad de sitios de interés natural y cultural en el destino se encuentran conservados	Gestión del parque
Considera Ud. que el destino cuenta con todas las facilidades para el turismo accesible	Gestión de la oferta
Considera Ud. que el destino cuenta con suficiente información oficial para su promoción y comercialización	Gestión de la oferta
En qué escala considera Ud. el manejo de los desechos sólidos dentro del destino es eficiente	Manejo de desechos
En qué escala considera Ud. la gestión y reutilización del agua en el destino y su nivel de sostenibilidad	Gestión del agua
En qué escala considera Ud. que el consumo de energía está controlado	Gestión de la energía
En qué escala considera Ud. que los prestadores de servicios turísticos llevan a cabo acciones para mitigar el cambio climático	Cambio climático
Infraestructura y equipamiento turístico	Gestión Social
Accesibilidad y conectividad	Gestión Social
Telecomunicaciones	Gestión Social
Señalización y señalética informativa e interpretativa	Gestión de la oferta
Centros de interpretación, Información y acogida de visitantes	Gestión de la oferta
Profesionalización del recurso humano en el sector turismo	Gestión de la oferta
Protección del paisaje natural	Participación local
Imagen turística comercial del destino	Gestión de la oferta
Condiciones socio ambientales de la población local	Gestión Social
Condiciones educativas de la población local	Gestión Social
Contribución del turismo al desarrollo local	Socioeconómico

Fuente: elaboración propia.

Una vez establecidas dichas variables, se procedió al levantamiento de información de campo mediante una encuesta consistente, en una primera parte, en un cuestionario sobre el perfil del visitante, cuyos resultados se recogen de manera estructurada en la Tabla 3 siguiente:

**Tabla 3**  
**PERFIL DEL TURISTA QUE VISITA LA ISLA DE SANTA CRUZ**

<b>PERFIL DEL TURISTA EN EL PNG</b>	
Edad	La edad mínima es de 18 años y la máxima de 76 años, con una media de edad de 35 años, en lo que respecta a los visitantes interesados por practicar un turismo de naturaleza al menos genérico.
Lugar de origen	Las encuestas aplicadas han logrado determinar que en su mayoría son turistas ecuatorianos (un 71%), mientras que el 6% son españoles y el 4,4% son turistas estadounidenses, mientras que el resto en su mayoría corresponde a turistas europeos.
Formación académica	El nivel de estudios que predomina es el superior con el 76,5%, seguido del secundario con el 21,9% y por último el nivel de estudios primarios con un 1,6%. Los turistas cuentan en su mayoría con estudios de nivel superior.
Información sobre el destino	El 43,2% se informó previamente sobre este destino a través de Internet, el 35,5% lo hizo por medio de familiares y amigos, el 9,3% la obtuvo por televisión, el 6,6% por agencias de viajes y por último el 5,5% obtuvo la información por medio de material promocional impreso.
Cantidad de visitas al destino	El 74,9% lo han visitado una sola vez, un 14,8% más de cuatro veces y, por último, el 10,4% lo han visitado de dos a tres veces. En cualquier caso, manifiestan en su mayoría su interés por volver.
El tiempo de estadía	La duración de la estancia mínima de los turistas en la isla Santa Cruz es de un día, mientras que el máximo fue de 30 días. La estancia media general es de siete días y medio.
Acompañamiento durante el viaje	El 67,2% prefiere viajar en familia, lo cual es evidente que es un mercado dinámico donde las actividades que realizar son relativamente variadas y procuran el disfrute de cada uno de los integrantes, mientras que el 20,2% viaja con amigos y por último el 12,6% viaja solo
Motivación de la visita	Dentro de las variables motivacionales encontramos el turismo de naturaleza genérico en un porcentaje de 43,2%, siendo considerada como segunda motivación el turismo de sol y playa, con un 30,1%, mientras que en tercer lugar se encuentra el turismo de aventura con un 20,2%. En mucho menor grado, otros encuestados también consideraron el turismo cultural, con un 5,5%, y el turismo comunitario con un 1,1%.
Medio de transporte	El mayor porcentaje lo obtuvo el transporte público con el 47,4%, es decir, que los turistas se trasladan más por este medio en sus desplazamientos en el destino, seguido del vehículo de alquiler con un porcentaje del 33,9% y en bicicleta, con un 18,7%.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los datos obtenidos sobre el perfil de la demanda, nos encontramos con que ésta es abrumadoramente de origen nacional e integrada sobre todo por un público joven-adulto, de estudios superiores en su mayor parte, que gusta practicar actividades genéricas de turismo de naturaleza y de sol y playa, mientras que el turismo extranjero es aún minoritario. En su mayoría los visitantes que se acercan a la isla de Santa Cruz se informan previamente sobre este destino a través de Internet, Redes Sociales y por medio de recomendaciones de familiares y amigos, de manera que tan solo minoritariamente se utilizan canales de intermediación convencionales tales como agencias de viajes o turoperadores, lo que viene a confirmar la debilidad de la oferta ecuatoriana de intermediación turística.

Se observa, asimismo, un nivel de fidelización de los visitantes hacia este destino insular relativamente bajo, si bien la mayoría de los turistas manifiestan su intención o interés por repetir su visita. Esto se produce fundamentalmente entre los visitantes de origen nacional, mientras que es mucho más débil en el caso del turismo internacional, por lo que resulta recomendable emprender acciones de mejora de la gestión y promoción turística del destino y de la oferta turística en general en este segmento de demanda. Por su parte, la estancia media es de unos siete días y medio, predominando los viajes en compañía de familiares y con la presencia de niños; de aquí la importancia de orientar la oferta hacia este tipo de público. Y, por último, el medio más utilizado para el desplazamiento por el destino es el transporte público, si bien en las modalidades de transporte a motor, mientras que la bicicleta sigue siendo un medio minoritario.

En la segunda parte del cuestionario fueron incluidas preguntas sobre un total de 26 variables relacionadas con la experiencia turística, atractivo y niveles de satisfacción que los visitantes tienen respecto de la oferta turística de la isla de Santa Cruz, así como sobre su valoración de la sostenibilidad turística y las acciones de planificación territorial y gestión pública del destino. Los resultados obtenidos se recogen en la Tabla 4.

**Tabla 4**  
**PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES DE LA OFERTA**  
**TURÍSTICA DE LA ISLA DE SANTA CRUZ**

VARIABLE	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Calidad en el servicio de transporte	200	2,00	10,00	7,7760	1,83347
Fomento del transporte ecológico	200	1,00	10,00	6,8415	2,55748
Calidad en el servicio de alojamiento	200	3,00	10,00	8,3443	1,71501
Calidad en el servicio de alimentación	200	2,00	10,00	8,1639	1,72742
Calidad en el servicio de guías y en la operación turística	200	1,00	10,00	8,3661	1,84043
Eficiencia en materia de seguridad y gestión de riesgos del destino	200	1,00	10,00	8,6066	1,92107
Precios y calidad de productos y servicios	200	1,00	10,00	6,7432	2,05010
Experiencia obtenida durante su visita al destino	200	1,00	10,00	8,8634	1,63005



VARIABLE	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Hospitalidad de la población residente	200	1,00	10,00	8,6448	1,82461
Afectación e impactos negativos de la actividad turística en el destino	200	1,00	10,00	6,5082	2,57176
¿Durante su estancia en el destino mide, controla o reduce el consumo energético y de agua?	200	1,00	10,00	7,6503	2,26975
Nivel de conservación de los sitios de interés natural y cultural en el destino	200	3,00	10,00	8,5738	1,48019
Facilidades y adaptaciones para el turismo accesible	200	3,00	10,00	7,8197	1,89135
Información turística sobre recursos territoriales visitables (promoción y comercialización del destino)	200	2,00	10,00	7,5628	1,93724
Manejo de residuos sólidos y líquidos en el destino	200	1,00	10,00	7,7814	1,96292
Control de consumos energéticos	200	1,00	10,00	7,4699	1,84210
Infraestructura y equipamiento turístico	200	2,00	10,00	7,3934	1,96909
Accesibilidad y conectividad	200	1,00	10,00	7,3333	1,79233
Telecomunicaciones	200	2,00	10,00	7,8907	1,86614
Señalización y señalética informativa e interpretativa	200	1,00	10,00	7,7377	2,10886
Centros de interpretación, información y acogida de visitantes	200	1,00	10,00	7,0437	2,38084
Profesionalización de los recursos humanos en el sector turístico	200	1,00	10,00	7,8361	1,86507
Imagen turística comercial del destino	200	1,00	10,00	8,2623	1,71837
Condiciones socio- ambientales de la población local	200	1,00	10,00	8,1639	1,73059
Condiciones educativas de la población local	200	2,00	10,00	8,6448	1,51170
Contribución del turismo al desarrollo local	200	1,00	10,00	8,2842	1,55349
N válido (por lista)	200				

Fuente: Elaboración propia.

Se puede también observar de manera general que ninguno de los parámetros o variables evaluados logró alcanzar una media por encima de 9 puntos y tampoco una media por debajo de 6 puntos. Los indicadores evaluados con una media entre 8 puntos y una media máxima de 8.86 han sido los siguientes: “Calidad en el servicio de alojamiento”, “Calidad en el servicio de alimentación”, “Calidad en el servicio de guías y de operación turística”, “Eficiencia en la seguridad y gestión de riesgos del destino”, “Hospitalidad de la población residente”, “Conservación de sitios de interés natural y cultural”, “Imagen turística comercial del des-

tino”, “Condiciones socio-ambientales de la población local”, “Condiciones educativas de la población local”, “Contribución del turismo al desarrollo local” y, finalmente, “Satisfacción con la experiencia turística obtenida en la visita al destino”, siendo este, en concreto, el indicador con el mayor valor medio obtenido. Por otra parte, el resto de los indicadores se presenta con una media que oscila entre 7 y 7.89, a excepción de los tres únicos parámetros evaluados en los cuales se obtuvo una media por debajo del 7, que fueron aquellos relacionados con “Precios y calidad de productos y servicios”, “Fomento del transporte ecológico” y “Grado de afectación e impactos de la actividad turística en el destino”, que resultó —este último— como el parámetro o indicador peor valorado con una media de 6.51.

Para poder conocer bien la postura del turista y su interacción con el destino fue prioritario llevar a cabo una prueba de chi cuadrado en la que se segmentó la muestra de visitantes según su origen nacional o extranjero, resultando que las variables valoradas con puntuaciones más bajas correspondieron con las identificadas expresamente por los visitantes foráneos. Estas fueron las siguientes: Fomento al transporte ecológico (0,003), Impacto del turismo en el territorio (0,002), Inversión para turismo accesible (0,082), Calidad de información para promoción y comercialización del destino (0,000), calidad de infraestructura y equipamiento turística (0,007) e Imagen comercial del destino (0,043).

### 3. DISCUSIÓN

Se puede afirmar, en términos generales, que la percepción del destino por parte los encuestados es de valoración media aunque con tendencia a “buena”, si bien el indicador más bajo antes referido revela la necesidad prioritaria de mejorar las estrategias de sostenibilidad de la actividad turística en la medida en que los propios visitantes perciben un nivel de afectación no desdeñable al destino, sobre todo desde el punto de vista ambiental y socioambiental, de manera que es éste aspecto el que debería de considerarse más prioritariamente de cara a reforzar las estrategias y acciones sustantivas de sostenibilidad territorial.

En otros ámbitos como el del transporte por la isla, aun cuando su nivel de calidad se valora positivamente, se percibe la necesidad de mejoras sensibles en lo que se refiere a la utilización de medios no motores y la introducción de sistemas más ecológicos y de mejor eficiencia energética. Por su parte, es de destacar la calidad del servicio de alimentación y restauración, que se califica como sobresaliente, de manera que cumple con las expectativas del turista, sobre todo nacional, que parece encontrar aquí unos servicios de restauración por encima de la calidad de sus lugares de origen. Igualmente se perciben como satisfactorias las visitas turísticas guiadas y la gestión de las propias empresas y agencias de receptivo que ofrecen servicios en la isla, a lo que cabe añadir como valoración importante del destino la que corresponde a las condiciones de seguridad y gestión de riesgos. Ambos factores, sin duda, contribuyen a lograr un buen nivel de fidelización de los turistas a este destino isleño.

Como contrapunto, los turistas estiman que los precios y la relación calidad-precio de los productos y servicios turístico-recreativos ofrecidos en la isla no cumplen suficientemente sus expectativas, ya que los valores medios obtenidos se encuentran sólo en un rango medio y a pesar de que en términos generales los turistas se sienten muy satisfechos en cuanto a la experiencia turística que han tenido durante su estancia en el destino, de la misma manera que respecto a la hospitalidad por parte de la población lugareña, cali-

ficada como muy buena. Es preciso aclarar que, de acuerdo al muestreo desarrollado en esta investigación, el 70 % de los entrevistados integran una demanda propia de “turismo interno”, mientras que el restante (un 30 %) es turismo extranjero con un origen mayoritariamente norteamericano, canadiense y europeo, que percibe la calidad en el consumo de productos y servicios en relación con su precio con una de las valoraciones más bajas en los indicadores utilizados. Los perfiles de los turistas identificados en este destino de naturaleza poseen, en definitiva, diferentes niveles de poder adquisitivo y de gasto turístico según su origen nacional e internacional, al mismo tiempo que sus niveles de satisfacción con la oferta turística del destino y su sostenibilidad también difieren.

De esta manera, aunque de forma general en el estudio realizado se arrojen valoraciones positivas acerca de la sostenibilidad general del destino, particularmente de las valoraciones de los turistas extranjeros (no cabe duda de que mucho más exigentes que las de los nacionales) hemos de concluir que existen aún necesidades imperiosas de mejora de determinados aspectos o factores de cara a facilitar un modelo de gestión mucho más sostenible y participativo donde se integren adecuadamente los actores ligados a la conservación del patrimonio, la inversión turística, el desarrollo local, la equidad, la gobernanza y la corresponsabilidad entre actores.

Por una parte, resulta ciertamente alentador para el destino comprobar cierto grado de concienciación ambiental por parte de la mayoría de los visitantes, que puede entenderse en parte por el nivel alto de estudios cursados, ya que en su mayoría son universitarios. De hecho, tal como refleja la encuesta, nos encontramos con un perfil de turista sensibilizado por el control y reducción del consumo de agua y de energía, por el tratamiento de los residuos sólidos y la minimización de impactos durante su estancia en la isla, y si bien valoran positivamente las acciones para mitigar sus efectos por parte de los prestadores de servicios turísticos son también conscientes de la necesidad de algunas mejoras. Y lo mismo ocurre en cuanto a la valoración del estado de conservación de los sitios y recursos patrimoniales, tanto naturales y culturales, visitados, aun cuando lo califican como muy bueno.

Asimismo, estos visitantes, aun cuando valoran bien la adecuación del destino y su oferta turística-recreativa en materia de accesibilidad para todos los públicos, son conscientes de la necesidad de mejoras no desdeñables en la puesta en valor más activa y dinámica de los recursos patrimoniales y la facilitación de la experiencia turística en los mismos mediante una mejor planificación y gestión pública, así como de promoción y diseño de productos turísticos atractivos, pues aunque valoran positivamente la información turística oficial recibida en los sitios visitados, parecen detectar que los instrumentos de promoción y comercialización de los productos y recursos del destino son aún insuficientes y un tanto obsoletos en algunos casos, sobre todo de cara a la atracción del turismo internacional, que sigue siendo muy minoritario.

Por último, en cuanto a la señalización informativa e interpretativa y los centros de interpretación, información y acogida de visitantes, la valoración también es buena, como la profesionalización de los recursos humanos en hostelería y restauración y la imagen turística comercial del destino, pese a su todavía limitado posicionamiento y reconocimiento a nivel internacional. E igualmente, se valora también favorablemente la actividad turística como instrumento del desarrollo local y obtención de ingresos económicos para la población.

#### 4. CONCLUSIONES

El patrimonio natural del Parque Nacional de Galápagos, categorizado como espacio protegido de importancia a escala mundial, se caracteriza por poseer características ambientales y paisajísticas únicas, además de por su interés en materia de biodiversidad, investigación científica, educación ambiental y nivel de conservación del paisaje y del entorno natural, sin olvidar su importancia estratégica como fuente de generación de ingresos para la economía nacional y local a través, sobre todo, del sector turístico y pesquero. Este es un destino de turismo de naturaleza donde un número importante de personas, sobre todo extranjeras, se disponen a vivir experiencias como la práctica de actividades de ecoturismo (senderismo, observación de flora y fauna, turismo rural y de aventura (*snorkeling*), buceo, pesca deportiva, etc.), pero existe aún un segmento de la demanda de origen nacional nada desdeñable que sigue motivado preferentemente por el turismo de sol y playa y de descanso y relax en las islas de carácter más convencional y sedentario.

En cualquier caso, no cabe duda de que las investigaciones en este espacio protegido son aún escasas sobre variables que tanto pueden afectar a los distintos comportamientos de la demanda y sus niveles de satisfacción, sus motivaciones, las condiciones psicosociales, la calidad, el precio, la percepción de la satisfacción de la estancia, las estrategias de inversión en la puesta en valor turístico de recursos territoriales, las acciones promocionales y de e-marketing, etc., considerando los distintos factores multidimensionales de la actividad turística en este destino y sus diferentes percepciones en función del perfil sociodemográfico. En este sentido, con este trabajo hemos pretendido avanzar en tal propósito con el convencimiento del interés aplicado de los resultados obtenidos para los organismos públicos y agentes privados implicados en la implementación de acciones y planes estratégicos en este territorio y su mejor enfoque integral de cara a asegurar un modelo de desarrollo turístico sostenible.

El análisis empírico realizado, aún con las limitaciones derivadas de la muestra elegida y que en un futuro consideramos necesario ampliar, supone un avance en los aún necesarios y prácticamente inexistentes estudios de microsegmentación de la demanda en Galápagos que fueran más allá de la segmentación de mercados convencional basada en la procedencia, capacidad económica, edad y género de los visitantes. De esta manera, hemos busca incluir otras variables que aportan más información de los viajeros que nos visitan y que ponen el foco en conocer cuáles son las motivaciones que llevan a estos viajeros a visitar este destino, qué experiencias y sensaciones anhelan encontrar, cuáles son sus niveles de satisfacción sobre la sostenibilidad turística del mismo y qué les sorprende o qué no esperaban encontrar y encuentran.

Desde esta perspectiva, se ha podido comprobar, por ejemplo, cómo los turistas extranjeros provenientes de destinos emisores de países desarrollados tienen como principal motivación la práctica de actividades físico-deportivas en contacto directo con el medio natural (turismo deportivo de naturaleza o turismo de aventura), como es el caso del buceo, que es la actividad de mayor frecuentación turístico-recreativa. Y en concordancia con estas motivaciones, también el turismo extranjero valora especialmente las condiciones de sostenibilidad ambiental del destino, dado que el estado de conservación del medio natural y los valores paisajísticos constituyen el soporte y la cualificación básica de estas actividades

de turismo de naturaleza y aventura y una condición indispensable para su sostenibilidad y la satisfacción experiencial de los usuarios, que es valorada en general como positiva en términos de gasto promedio realizado, calidad de la oferta de las empresas de turismo activo y de aventura y de la organización de actividades y control de impactos ambientales.

Frente al visitante foráneo que tiene una especial predisposición a pagar precios medio-altos por consumir productos turísticos de naturaleza que tengan calidad, autenticidad, servicios satisfactorios y compatibles con la preservación del medio natural, los turistas nacionales no valoran estas variables de manera prioritaria, sino los precios de los servicios turísticos principalmente y de los factores asociados a los mismos como el transporte, alojamiento, alimentación y contratación de actividades. Estos consideran que en términos generales el Parque Nacional es un destino caro y con una relación calidad-precio insatisfactoria, en lo que incide desde luego la menor sensibilidad de este turista nacional por los aspectos ambientales y de sostenibilidad, que, sin duda, provocan un aumento de los costes, o por las necesarias compensaciones en materia de ingresos directos para la población local mediante el cobro de tasas o precios por el acceso a algunos servicios públicos y espacios protegidos.

La selección de la Isla de Santa Cruz para la realización del trabajo de campo de este estudio ha resultado ser acertada, por cuanto sus características geográficas y paisajísticas, recursos territoriales turísticos, infraestructuras, accesos, transporte y oferta alojativa, equipamiento y logística para el turismo, hacen de esta isla el centro estratégico con mayor número de visitantes y un destino central y operativo de primer orden para promover acciones de promoción, marketing y comercialización turísticas. No obstante, de las respuestas obtenidas sobre la sostenibilidad del destino turístico se desprende que han de plantearse importantes mejoras en materia de accesibilidad integral al Parque Nacional y dentro de las mismas en lo que se refiere al transporte y medios de desplazamiento internos, adoptando medidas de control de flujos turísticos, de medición de la capacidad de carga turística y de minimización de impactos negativos en los espacios naturales con mayor frecuentación turístico-recreativa de las islas. Así mismo, se advierten deficiencias sensibles en la gestión de los residuos sólidos y los vertidos de aguas residuales en algunas poblaciones del interior del parque natural, como también en la programación de actividades de educación y sensibilización ambiental tanto para la población local como para los visitantes. Por otra parte, se reconoce por parte de los visitantes la excesiva dependencia del abastecimiento de la energía eléctrica y el suministro de combustible fósil para el transporte público y privado (en su gran mayoría diésel), de manera que se insiste en la necesidad de diseñar y ejecutar estrategias que permitan una mayor eficiencia y sostenibilidad en los desplazamientos interiores por el territorio.

En general, de los datos finalmente obtenidos, podemos concluir que existe una planificación estratégica y territorial muy débil y con escasas acciones sustantivas e integrales, a lo que se suma la falta de un verdadero liderazgo institucional que no sólo aglutine y coordine los distintos organismos públicos con incidencia competencial en el Parque Nacional, sino también que genere sinergias colaborativas con los agentes privados y los emprendedores. Sin una estrategia en materia de sostenibilidad turística, con un escaso conocimiento de los impactos territoriales que la actividad turística genera en este territorio y con una deficiente zonificación y ordenación del uso público, el déficit planificador se agrava aún más si cabe por la escasa y poco eficiente inversión pública y privada en aspectos relacionados con los servicios básicos como la gestión del agua, el transporte

ecológico, las infraestructuras y equipamientos de uso público o las acciones en materia de turismo, entre otras. Y aun cuando se valora positivamente el conjunto de la oferta turístico-recreativa de naturaleza de las islas, ésta adolece de valores añadidos de carácter experiencial, emocional, de innovación y creatividad, capaces de aprovechar mejor las ventajas comparativas y diferenciales de este destino y de su biodiversidad excepcional para generar un mayor atractivo de cara a posicionarse adecuadamente en el mercado internacional de turismo de naturaleza activo y de aventura, en el que en la actualidad mantiene una cuota ciertamente baja en el ranking de los destinos receptores.

**Declaración responsable:** Los autores declaran que no existe ningún conflicto de interés en relación a la publicación de este artículo. Las tareas se han distribuido del modo siguiente. El diseño general del artículo ha sido obra conjunta de los dos autores, así como el apartado introductorio, el de contextualización territorial, el de discusión y el de resultados. La aplicación metodológica, las decisiones al respecto, la redacción del texto y la revisión bibliográfica han sido responsabilidad de ambos autores.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- ADAMS, C., SEROA DA MOTTA, R., ORTIZ, A., REID, J., AZNAR, E. y SINISGALLI, A. (2008): "The use of contingent valuation for evaluating protected areas in the developing world: Economic valuation of Morro do Diabo State Park, Atlantic Rainforest, Sao Paulo State (Brazil)", *Ecological Economics*, n° 66, pp. 359-370.
- AHN, S.C., LEE, Y.H. y SCHMIDT, P. (2013): "Panel data models with multiple time-varying individual effects", *Journal of Econometrics*, vol. 174 (1), pp. 1-14.
- ALAM, M.S. y PARAMATI, S.R. (2016): "The impact of tourism on income inequality in developing economies: Does Kuznets curve hypothesis exist?", *Annals of Tourism Research*, vol. 61, pp. 111-126.
- AP, J. (1992): "Residents' perceptions on tourism impacts", *Annals of Tourism Research*, vol. 19 (4), pp. 665-690.
- ARMSTRONG, E.K. y KERN, C.L. (2011): "Demarketing manages visitor demy in the Blue Mountains National Park", *Journal of Ecotourism*, vol. 10 (1), pp. 21-37.
- BLANCAS, F.J., LOZANO, M., GONZÁLEZ, M., y CABALLERO, R. (2017): "A dynamic sustainable tourism evaluation using multiple benchmarks". *Journal of Cleaner Production*, vol. 174, pp. 1.190-1.203. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.10.295>
- BLANCO-CERRADELO, L., GUEIMONDE-CANTO, A., FRAIZ BREA, J.A. y DIÉ-GUEZ-CASTRILLÓN, M.I. (2017), "Dimensions of destination competitiveness: Analyses of protected areas in Spain", *Journal of Cleaner Production*, vol. 177, pp. 782-794. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.12.242>
- BOWERS, J. (2016): "Developing sustainable tourism through ecomuseology: A case study in the Rupununi region of Guyana", *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 24 (5), pp. 758-782.
- BUTLER, R.W. (1980): "The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources", *Canadian Geographer*, vol. 24 (1), pp. 5-12.

- CARRILLO, M. y JORGE, J.M. (2017): “Multidimensional Analysis of Regional Tourism Sustainability in Spain”, *Ecological Economics*, vol. 140, pp. 89-98. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ecolecon.2017.05.004>
- CROES, R. (2014): “The role of tourism in poverty reduction: An empirical assessment”, *Tourism Economics*, vol. 20, n° 2, pp. 207-226.
- DASDEMIR, I. (2005): “Improving operational planning y management of National Parks in Turkey: A case study”, *Environmental Management*, vol. 35, pp. 247-257.
- DAVIDSON, L. y SAHLI, M. (2015): “Foreign direct investment in tourism, poverty alleviation, y sustainable development: A review of the Gambian hotel sector”, *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 23 (2), pp. 167-187.
- DIEDRICH, A. y GARCÍA-BUADES, E. (2009): “Local perceptions of tourism as indicators of destination decline”, *Tourism Management*, vol. 30 (4), pp. 512-521.
- DIRECCIÓN DEL PARQUE NACIONAL GALÁPAGOS (2019): *Informe anual de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos del año 2019*. Galápagos (Ecuador). DPNG, Gobierno de Ecuador.
- DODDS, R., ALI, A. y GALASKI, K. (2018): “Mobilizing knowledge: Determining key elements for success y pitfalls in developing community-based tourism”, *Current Issues in Tourism*, vol. 21 (13), pp. 1.547-1.568.
- DUZGUNES, E. y DEMIREL, O. (2013): “Determining the tourism potential of the Altindere Valley National Park (Trabzon/Turkey) with respect to its conservation value”, *International Journal of Sustainable Development y World Ecology*, vol. 20, pp. 358-368.
- ECOLAP. INSTITUTO DE ECOLOGÍA APLICADA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN FRANCISCO DE QUITO (2014): *Diagnóstico del uso de los sitios de visita cercanos y modalidades de turismo en las áreas protegidas de Galápagos*. World Wildlife Fund, Parque Nacional Galápagos. Puerto Ayora, Ecuador.
- EHRENFELD, D.W. (1978): “The conservation of non-resources”. *American Scientist*, vol. 64, pp. 648-656.
- FERREIRA, S. y HARMSE, A. (2014): “Kruger National Park: Tourism development y issues around the management of large numbers of tourists”. *Journal of Ecotourism*, vol. 13, pp. 16-34.
- GEBREEGZIABHER, A. y SATINDER, K. (2019): “The structural relationship between tourist satisfaction y sustainable heritage tourism development in Tigray, Ethiopia”, *Heliyon*, vol. 5, p. e01335. <http://dx.doi.org/10.1016/j.heliyon.2019. e01335>
- GEIST, D. (1996): “On the emergences y submergences of the Galápagos Islys”, *Noticias de Galápagos*, vol. 56, s.p.
- HATIPOGLU, B., ALVAREZ, M.D. y ERTUNA, B. (2016): “Barriers to stakeholder involvement in the planning of sustainable tourism: The case of the Thrace region in Turkey”, *Journal of Cleaner Production*, vol. 111 (16), pp. 306-317.
- HOMANS, G.C. (1961): *The humanities and the social sciences first published april 1, 1961 research article*. <https://doi.org/10.1177/000276426100400802>
- HUNT, C. y STRONZA, A. (2014): “Stage-based tourism models y resident attitudes towards tourism in an emerging destination in the developing world”, *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 22 (2), pp. 279-298.

- KARANIKOLA, P., PANAGOPOULO, T. y TAMPAKISA, S. (2016): "Weekend visitors' views y perceptions at an urban national forest park of Cyprus during summertime", *Journal of Outdoor Recreation y Tourism*, vol. 17, pp. 112-121. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jort.2016.10.002>
- KO, J.T.G. (2001): "Assessing Progress of Tourism Sustainability". *Annals of Tourism Research*, vol. 28 (3), pp. 817-820.
- LEE, C.K. y BACK, K.J. (2006): "Examining structural relationships among perceived impact, benefit, y support for casino development based on 4 year longitudinal data", *Tourism Management*, vol. 27, pp. 466-480.
- LEE, T.H. (2009): "A Structural Model to Examine How Destination Image, Attitude, y Motivation Affect the Future Behavior of Tourists". *Leisure Sciences*, vol. 31 (3), pp. 215-236. <https://doi.org/10.1080/01490400902837787>
- LEE, T.H. (2013): "Inflence analysis of community resident support for sustainable tourism development", *Tourism Management*, vol. 34, pp. 37-46.
- LEE, T.H., JAN, F.H. y YANG, C.C. (2013): "Conceptualizing y measuring environmentally responsible behaviors from the perspective of community-based tourists", *Tourism Management*, vol. 36, pp. 454-468.
- LEPP, A. (2007): "Residents' attitudes towards tourism in Bigodi village, Ugya", *Tourism Management*, vol. 28, pp. 876-885.
- LI, X., HSU, C.H. y LAWTON, L.J. (2015): "Understanding residents' perception changes toward a mega-event through a dual-theory lens". *Journal of Travel Research*, vol. 54 (3), pp. 396-410.
- LOURES, L., LOURES, A., NUNES, J. y PANAGOPOULOS, T. (2015): "Lyscape valuation of environmental amenities throughout the application of direct y indirect methods". *Sustainability*, vol. 7 (1), pp. 794-810.
- LU, J. y NEPAL, S.K. (2009): "Sustainable tourism research: an analysis of papers published in the Journal of Sustainable Tourism", *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 17 (1), pp. 5-16. <http://dx.doi.org/10.1080/09669580802582480>
- LUNDBERG, E. (2015): "The level of tourism development y resident attitudes: A comparative case study of coastal destinations", *Scandinavian Journal of Hospitality y Tourism*, vol. 15 (3), pp. 266-294.
- MANNING, R. (2011): *Studies in outdoor recreation: Search y research for satisfaction Cornalis*. Oregon State, University Press.
- MAYER, M. (2014): "Can nature-based tourism benefits compensate for the costs of national parks? A study of the Bavarian Forest National Park, Germany". *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 22, pp. 561-583.
- MINISTERIO DEL AMBIENTE DE ECUADOR (2020): *Informe Anual de Visitantes del P.N. Galápagos, 2020*. Quito, Dirección General del Parque Natural Galápagos. Informe interno.
- MITCHELL, B. (1989): *Geography y Resource Analysis* (2 ed.). Harlow, Longman Scientific y Technical
- MOYLE, B., SCHERRER, P., WEILER, B., WILSON, E., CALDICOTT, R. y NIELSEN, N. (2017): "Assessing Preferences of Potential Visitors for Nature-Based Experi-



- ences in Protected Areas”. *Tourism Management*, vol. 62, pp. 29 -41. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.03.010>.
- MULERO, A. y RIVERA, M. (2018): “Turismo de naturaleza y espacios naturales protegidos en España”, *Abaco: Revista de cultura y ciencias sociales*, vol. 98 (Ejemplar dedicado a: El turismo. Desarrollo, transformación y controversia de un fenómeno social), pp. 84-96.
- NGO, T., LOHMANN, G. y HALES, R. (2018): “Collaborative marketing for the sustainable development of community-based tourism enterprises: Voices from the field”, *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 26 (1), pp. 1-19. <https://doi.org/10.1080/09669582.2018.1443114>
- NICHOLAS, L.N., THAPA, B. y KO, Y.J. (2009): “Residents’ perspectives of a world heritage site: The pitons management area, st. Lucia”, *Annals of Tourism Research*, vol. 36 (3), pp. 390-412.
- OBSERVATORIO DE TURISMO GALÁPAGOS (2019): *Estadísticas de Turismo de Galápagos, 2018*. Galápagos (Ecuador), Ministerio de Turismo de Ecuador.
- ORCCOSUPA RIVERA, J. (2015): *Propuesta de un índice para medir la sostenibilidad en destinos turísticos ubicados en países en vías de desarrollo*. Sevilla, Universidad Internacional de Andalucía.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2003): *Tourism y Poverty Alleviation*. Madrid, WTO.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2017): *Panorama OMT del Turismo Internacional. Edición 2018*. Madrid, OMT.
- PANAGOPOULOS, T. (2009): “Linking forestry, sustainability and aesthetics”, *Ecological Economics*, vol. 68 (10), pp. 2.485-2.489.
- PAPAGEORGIU, K. y KASSIOUMIS, K. (2005): “The national park policy context in Greece: Park users; perspectives of issues in park administration”, *Journal of Natural Conservation*, vol. 13, pp. 231-246.
- PADÍN, C. (2013): “La nueva demanda combinada de turismo litoral y turismo pesquero: motivaciones y efectos”, *Cuadernos de Turismo*, nº 32, pp. 243-258.
- PENNY, Y. y LI, X. (2013): “Sustainability of Tourism Development in Macao, China”. *International Journal of Tourism Research*, vol. 15 (1), pp. 52-65.
- PÉREZ, V.E., SANTOYO, A.H., GUERRERO, F., LEÓN, M.A., DA SILVA, C.L. y CABALLERO R. (2017): “Measuring the sustainability of Cuban tourism destinations considering stakeholders’ perceptions”, *International Journal of Tourism*, vol. 19, pp. 318-328.
- PICKERING, C.M. y HILL, W. (2007): “Impacts of recreation y tourism on plant biodiversity y vegetation in protected areas in Australia”, *Journal of Environmental Management*, vol. 85, pp. 791-800.
- PULSELLI, F.M., CIAMPALINI, F., TIEZZI, E. y ZAPPIA, C. (2006): “The index of sustainable economic welfare (ISEW) for a local authority: A case study in Italy”, *Ecological Economics*, vol. 60, nº 1, pp. 271-281.
- R. S. DE GROOT AGRICULTURAL UNIVERSITY (1983): *Tourism y Conservation in the Galapagos Islys*. Wageningen, Netherlys, R.S. de Groot Agricultural University.

- REGGERS, A., GRABOWSKI, S., WEARING, S. L., CHATTERTON, P., y SCHWEINSBERG, S. (2016): "Exploring outcomes of community-based tourism on the Kokoda Track, Papua New Guinea: A longitudinal study of participatory rural appraisal techniques", *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 24 (8-9), pp. 1.139-1.155.
- RIVERA, M. (2019): "Turismo de naturaleza: realidades y perspectivas", en Fraiz, J.A. y Araujo, N. (Dir.) *La actividad turística española en 2018*. Madrid: Síntesis y AECIT, pp. 335-342.
- RIVERA, M. y RODRÍGUEZ, L. (COORD.) (2012): *Turismo responsable, sostenibilidad y desarrollo local comunitario*. Córdoba, Cátedra Intercultural de la Universidad de Córdoba.
- ROEMER, J. y VASKE, J. (2014): "National park service visitor satisfaction: A comparative analysis", *Journal of Park y Recreation*, vol. 32, pp. 35-51.
- ROSSI, S.D., BYRNE, J.A., PICKERING, C.M. y RESER, J. (2015): "Seeing red" in national parks: How visitors' values affect perceptions y park experiences", *Geoforum*, vol. 66, pp. 41-52.
- TEH, L., y CABANBAN, A. S. (2007): "Planning for sustainable tourism in southern Pulau Banggi: An assessment of biophysical conditions y their implications for future tourism development". *Journal of Environmental Management*, vol. 85, n° 4, pp. 999-1008.
- THOMPSON, C., JOHNSON, T., y HANES, S. (2016): "Vulnerability of fishing communities undergoing gentrification", *Journal of Rural Studies*, vol. 45, pp. 165-174.
- TORRES-DELGADO, A. y LOPEZ PALOMEQUE, F. (2017): "The ISOST index: A tool for studying sustainable tourism", *Journal of Destination Marketing y Management*, vol. 8, pp. 281-289. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jdmm.2017.05.005>
- VASKE, J. (2008): *Survey research y analysis: Application in parks, recreation, y human dimensions*. Pennsylvania, Venture Publishing, Inc State College.
- WEARING, S., SCHWEINSBERG, S. y TOWER, J. (2016): *Marketing national parks for sustainable tourism*. Bristol, Channel View Publications.
- WEILER, B., MOORE, S.A. y MOYLE, B.D. (2013): "Building y sustaining support for national parks in the 21st century: why y how to save the national park experience from extinction", *Journal of Park y Recreation Administration*, vol. 31 (2), pp. 110-126.
- WOO, E., UYSAL, M. y SIRGY, M.J. (2018): "Tourism impact y stakeholders' quality of life", *Journal of Hospitality y Tourism Research*, vol. 42 (2), pp. 260-286.
- WORBOYS, G., DELACY, T. y LOCKWOOD, M. (2005): *Protected area management: Principals y practice* (2ª ed.), Cambridge, Cambridge University Press.
- World Tourism Organization (2002): *Tourism y poverty reduction*. Madrid, WTO.
- YOON, Y., GURSOY, D. y CHEN, J. S. (2001): "Validating a tourism development theory with structural equation modeling", *Tourism Management*, vol. 22, pp. 363-372.