



Gestión Turística

ISSN: 0717-1811

revistagestionturistica@gmail.com

Universidad Austral de Chile

Chile

Muñoz B., Andrea; Carrera B., Patricia; Inostroza V., Gabriel; Cupueran A., Edison  
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE GUIADOS EN EL PARQUE  
NACIONAL GALAPAGOS, ECUADOR. Evaluación de las competencias laborales de los  
guias naturalistas y necesidades de dotación futura basado en la proyección de la  
demanda turística.

Gestión Turística, , 2009, pp. 59-76

Universidad Austral de Chile

Valdivia, Chile

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223359800005>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

## **NIVEL DE SATISFACION DE LOS SERVICIOS DE GUIADOS EN EL PARQUE NACIONAL GALAPAGOS, ECUADOR**

*Evaluación de las competencias laborales de los guías naturalistas y necesidades de dotación futura basado en la proyección de la demanda turística.*

### **Autores:**

#### **Andrea Muñoz B.**

Licenciada en Ciencias Biológicas  
Master of Science “Tropical and International Forestry”  
Escuela de Hotelería y Turismo  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador

#### **Patricia Carrera B.**

Licenciada en Ciencias Biológicas  
Master en Energía y Medio ambiente  
Doctora en Ecología.  
Escuela de Hotelería y Turismo  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador

#### **Gabriel Inostroza V.**

Administrador de Empresas de Turismo  
Magíster en Desarrollo Social Rural  
Fundación CODESPA

#### **Edison Cupueran A.**

Licenciado en Ecoturismo  
Escuela de Hotelería y Turismo  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador

### **RESUMEN**

El presente artículo reporta los principales resultados de un trabajo de investigación destinado a evaluar diversas competencias laborales de los guías naturalistas del Parque Nacional Galápagos (PNG), así como el nivel de satisfacción de los turistas con el servicio prestado por los mismos. Un objetivo adicional del trabajo fue el desarrollo de un modelo matemático de predicción de demanda, como una herramienta objetiva y práctica que ayude a determinar la necesidad futura de nuevos guías naturalistas.

La investigación consistió en recopilar información relevante tanto cualitativa como cuantitativa respecto al servicio que brindan los guías a los turistas en el Parque Nacional Galápagos. De manera complementaria, se realizaron entrevistas, talleres y reuniones con todos los actores sociales relacionados con la guianza turística en las Islas Galápagos.

**Palabras clave:** nivel de satisfacción, modelo de proyección de demanda, competencias laborales, estadística aplicada al turismo

## **SATISFACTION LEVEL OF SERVICE IN THE NATIONAL PARK GUIDED GALAPAGOS, ECUADOR**

*Evaluation of labor skills of naturalists guides and future staffing needs based on the projection of tourism demand.*

### **Autors**

#### **Andrea Muñoz B.**

Licenciada en Ciencias Biológicas  
Master of Science “Tropical and International Forestry”  
Escuela de Hotelería y Turismo  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador

#### **Patricia Carrera B.**

Licenciada en Ciencias Biológicas  
Master en Energía y Medio ambiente  
Doctora en Ecología.  
Escuela de Hotelería y Turismo  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador

#### **Gabriel Inostroza V.**

Administrador de Empresas de Turismo  
Magíster en Desarrollo Social Rural  
Fundación CODESPA

#### **Edison Cupueran A.**

Licenciado en Ecoturismo  
Escuela de Hotelería y Turismo  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador

### **ABSTRACT**

This paper reports the main results of a research project for evaluating the Quality of Service provided by the naturalists guides at the Galapagos National Park (GNP). Diverse professional skills of the guides were measured, as well as the tourists' satisfaction level with respect to the guidance service. One additional goal was the development of a demand prediction mathematical model, as an objective and practical tool to help determine the need for hiring new naturalist guides in the future.

The field work consisted mainly in collecting relevant information, both of qualitative and of quantitative nature, concerning various aspects of the guidance activities at the GNP. Additionally, interviews, workshops and meetings with local actors involved in the touristic activities were organized.

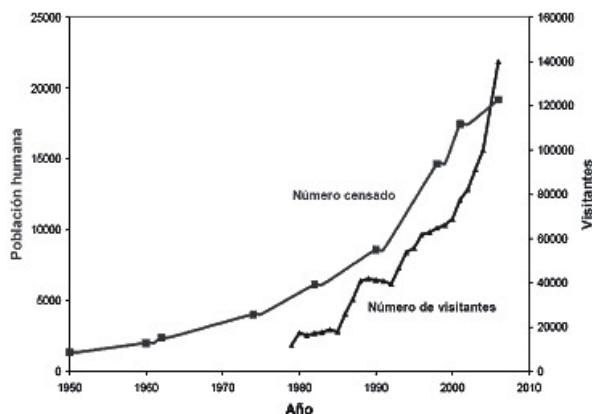
**Key words:** quality of service, demand prediction, guidance skills, statistics applied to tourism

## INTRODUCCIÓN

Las Islas Galápagos se encuentran ubicadas en el Pacífico Occidental, 960 km. al oeste de la costa ecuatoriana. El archipiélago está compuesto de islas mayores y menores con una superficie total emergida de 7.995,4 km<sup>2</sup>. Las islas mayores son: Isabela, Santa Cruz, Fernandina, Santiago, San Cristóbal, Floreana y Marchena. Las menores son catorce, entre las cuales se cuentan Genovesa, Española, Pinta y Baltra. Las Islas Galápagos representan una de las regiones volcánicas más activas del planeta, conocidas como *hot spots* o “puntos calientes”. La fauna y la flora tienen un alto grado de endemismo con especies únicas para las islas (ECOLAP y MAE 2007). Por otro lado, la reserva marina es una de las más grandes del mundo (138.000 km<sup>2</sup>) con la misma importancia en términos de diversidad que la Gran Barrera coralina de Australia. Alberga más de 2.909 especies, de las cuales el 18,2 % son endémicas. Por su endemismo, su unicidad y su importancia geológica, entre otras razones, el archipiélago es uno de los destinos turísticos más importantes a nivel mundial. El Parque Nacional Galápagos es una de las reservas del Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador. El 97% del área terrestre total del archipiélago constituye la reserva Parque Nacional Galápagos. En 1979 la UNESCO lo declaró Patrimonio Natural de la Humanidad

Apenas hace 15 años comenzó el proceso de crecimiento turístico en Galápagos, con una tasa de crecimiento anual del 14% (Epler 2007). Ligado al crecimiento turístico está el incremento de la población y el riesgo de contaminación e introducción de especies invasoras. Una de las causas del crecimiento de la población son las altas tasas de migración desde el continente hacia las islas, debido a las mejores condiciones de vida y oportunidades laborales que éstas últimas ofrecen. El número de personas (tanto turistas como migrantes) que ingresan a las islas está estrechamente relacionado con problemas como la introducción de especies que afectan a la flora y fauna nativa de las islas, la contaminación ambiental, y la presión por los limitados recursos naturales del archipiélago. Por otra parte, a pesar de estos graves riesgos, en términos económicos el crecimiento turístico en Galápagos ha generado beneficios para los habitantes del archipiélago y es el motor de muchos otros negocios ligados con la actividad turística. Actualmente, el negocio de turismo a Galápagos alcanza un valor estimado de \$418 millones anuales, de los cuales \$60 millones van a la economía local de Galápagos, convirtiéndose así en la principal fuente de ingresos en el Archipiélago (Watkins y Cruz 2007). Galápagos se transformó en uno de los destinos turísticos más importantes a nivel mundial y como tal, los actores sociales de las Islas tienen una responsabilidad compartida para que la actividad turística sea bien manejada y no ocasione impactos negativos en la delicada ecología de éstas.

Grafico N° 1: Crecimiento población Galápagos y número de visitantes.



Fuente: Watkins y Cruz (2007)

La Dirección del Parque Nacional Galápagos (DPNG) es el organismo representante del Ministerio de Ambiente en las islas y tiene entre sus responsabilidades la de garantizar la conservación del patrimonio natural del área protegida. De acuerdo con el plan de manejo, la DPNG otorga licencias a los guías naturalistas del PNG así como a las embarcaciones que operan en el archipiélago (PNG 2005). En este contexto, y considerando la importancia económica del turismo para la economía local, la DPNG convocó en el 2007 a distintas instituciones a presentar propuestas para un estudio técnico con el objetivo de evaluar la calidad interpretativa de guías naturalistas, sugerir medidas para su capacitación y formación, y estimar el número de nuevos guías que será necesario formar durante los próximos años en base a la proyección del crecimiento de la demanda turística.

### Competencias laborales

Se planteó la evaluación de los guías naturalistas del PNG en base a una metodología de competencias laborales. Una competencia es una característica subyacente de un individuo que está relacionada causalmente con un desempeño efectivo o superior en un trabajo, de acuerdo con una tabla de criterios. (Spencer y Spencer 1993). Otra definición señala que es “la capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas, para cumplir con los requisitos establecidos” (INEN, 2007). Para el desarrollo de este trabajo se identificaron las siguientes áreas de competencias:

**COMPETENCIAS TRANSVERSALES:** habilidades y características que deben

incorporarse de forma general a todas las disciplinas en la medida de lo posible y que deben ser un pilar del enfoque didáctico, de acuerdo a las principales fuentes consultadas

**COMPETENCIAS DURAS:** Relacionadas con los conocimientos (Saber) y las habilidades y destrezas (Saber hacer) que debe de tener un profesional.

**COMPETENCIAS BLANDAS:** Relacionadas con las actitudes que un profesional como el guía de turismo debe de tener para interrelacionarse con los turistas, con la tripulación, comunidad y medio ambiente. De acuerdo con el trabajo desarrollado por la Federación Nacional de Cámaras de Turismo (FENACAPTUR) el concepto se define como la disposición de ánimos manifestada exteriormente.

También fueron tomadas en cuenta las normas de Competencia Laboral, las mismas que corresponden a una descripción de los comportamientos y actividades que se deben desempeñar con competencia, incluyendo criterios de eficacia durante la formación y su correspondiente aplicación en el trabajo.

Las instituciones con normas de competencia laboral a nivel mundial son las siguientes:

- Consejo Nacional para las calificaciones Profesionales (UK).
- Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (España).
- Confederación Europea de Sindicatos (Sede Rotativa).
- Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET, Argentina).
- Consejo de Normalización y certificación de Competencia Laboral (CONOCER, México).

Las normas de competencia tienen como objetivo regular y organizar el aprendizaje de nuevas competencias que beneficien al individuo, al grupo y a la sociedad en general. Este aprendizaje hará posible que la persona que reciba la formación sea capaz de innovar y competir sanamente.

Los componentes básicos del sistema de competencia laboral son: creación de un ambiente favorable de trabajo; descripción de las normas de competencia a través de subprocesos y/o actividades esenciales; desarrollo de currículo; formación de profesionales a través de metodologías de enseñanza que permitan el desarrollo de las competencias establecidas; y la evaluación del proceso.

En Ecuador, la FENACAPTUR, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas, ha ejecutado el proyecto denominado “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”,

cuyo objetivo es impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador. Entre los procesos del Sistema de Certificación de Competencias Laborales están:

**Estudio e investigación:** consiste en establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se requieren con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente.

**Normalización:** una vez identificadas las competencias, se desarrolla un procedimiento de estandarización, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierte en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores (FENACAPTUR).

La FENACAPTUR y el INEN celebraron un contrato en el cual la Federación de Cámaras encargó al INEN el estudio y aprobación de los documentos normativos. Es así que en agosto del 2007 el INEN aprobó y oficializó las competencias laborales hechas por la FENACAPTUR.

## Objetivos

Los principales objetivos perseguidos en este estudio fueron:

- Evaluar el nivel de satisfacción del turista con el servicio prestado por los guías, según las competencias laborales establecidas por la Federación de Cámaras de Turismo del Ecuador (FENACAPTUR)
- Recoger inquietudes y opiniones de los actores principales del sistema turístico de Galápagos: el PNG, los operadores turísticos y los guías naturalistas.
- Formular un modelo matemático para proyectar el crecimiento de la demanda y estimar el número de guías que deben ser formados en el futuro

## METODOLOGÍA

La evaluación de las competencias laborales consiste en la medición de diversas capacidades cognitivas, y actitudinales, así como habilidades y destrezas técnicas. El objetivo de dar un seguimiento a las mismas es aprender a mejorar de la experiencia, es decir, generar lecciones de los errores en el pasado y formular directrices que permitan garantizar buenas prácticas para el futuro.

La primera etapa de la evaluación de la calidad interpretativa de los guías naturalistas del PNG consistió en identificar las competencias prioritarias para nuestro estudio, partiendo de las recomendaciones descritas en el Sistema de certificación de competencias

laborales en el sector turístico elaborado por la FENACAPTUR con el apoyo del BID y las Cámaras de Turismo de Pichincha y del Guayas (Ecuador). Se tomaron como referencia las competencias laborales para el Guía Naturalista, descritas en la norma técnica ecuatoriana y se las adaptó para el perfil de los guías del PNG.

Una vez identificadas las competencias laborales más relevantes, se procedió a elaborar un cuestionario con 50 preguntas que mide diversos aspectos concernientes al conocimiento, habilidades y actitud de los guías.

Los entrevistados valoraron el desempeño de su guía en cada una de las 50 actividades detalladas, además de la importancia relativa que dicha actividad tiene dentro de su apreciación general de la calidad del servicio de guianza. Para esto, debían responder en cada caso dos preguntas con una valoración del 1 al 10, donde 1 es el mínimo y 10 es el máximo:

**a). ¿Cómo evalúa usted los conocimientos, habilidades y actitudes del guía (s) naturalista con el que estuvo?**

**b). A su juicio, ¿qué nivel de conocimientos, habilidades y actitudes debería tener el guía (s) “ideal”?**

De esta forma, se compararon los conocimientos, habilidades y actitudes descritos por los turistas en el perfil de un guía naturalista ideal para Galápagos, con las competencias que realmente poseen los guías actuales del PNG. La brecha obtenida fue empleada como un criterio para identificar las fortalezas y debilidades en la calidad interpretativa de los guías naturalistas del PNG y medir el grado de satisfacción de la demanda con el servicio prestado. El análisis cualitativo de los resultados sirvió para proponer un sistema de formación para capacitar y actualizar a los guías naturalistas del PNG, con el objetivo de mejorar la calidad interpretativa de los mismos y por ende el servicio de guianza en el PNG.

Esta encuesta se aplicó a una muestra representativa de turistas de los diferentes segmentos del mercado, y además a operadores turísticos y a guías naturalistas. El tamaño de la muestra fue determinado en base a información proveniente de un estudio piloto de treinta encuestas, con el objetivo de obtener niveles adecuados de precisión y confiabilidad sobre la base del grado de variabilidad de los datos. Se estableció que para obtener una precisión de medio punto sobre cada pregunta (evaluada en la escala del uno al diez) con un nivel de confiabilidad del 95%, eran necesarias 300 encuestas. Por otra parte, para obtener un grado de precisión de una décima de punto al 95% de confiabilidad, la muestra debería superar las mil encuestas.

Considerando que medio punto representa un nivel de precisión adecuado para los objetivos del estudio (5%), y que un levantamiento de mil encuestas excedería el presupuesto y plazos estipulados para el proyecto, se decidió la aplicación de 400 encuestas (100 encuestas adicionales al número estimado, con el fin de guardar un margen de seguridad cómodo). Las encuestas fueron aplicadas durante los meses de agosto y septiembre, y luego de descartadas aquellas mal llenadas o vacías, se obtuvo un total de 361 encuestas válidas para los análisis estadísticos.

Para complementar la información obtenida de los turistas, se realizaron encuestas, talleres y entrevistas con el fin de establecer el perfil de opinión de los propios guías naturalistas en cuanto a su situación actual, sus objetivos y sus expectativas; así como entrevistas semi-estructuradas con informantes claves para evaluar el estado general del Sistema Turístico y la situación particular de los guías naturalistas dentro del mismo.

### **Análisis de datos**

Los datos de las encuestas fueron digitalizados usando la hoja de cálculo Excel 2003 y, después de un pre-procesamiento fueron alimentados al paquete estadístico Statistica 6.0, con el cual se realizaron los posteriores análisis.

Una vez eliminadas encuestas en blanco o mal contestadas, la muestra contabilizó 361 encuestas válidas. En un primer análisis global se determinaron intervalos de confianza para el valor promedio de las respuestas en cada una de las 50 preguntas, así como para las brechas entre las calificaciones promedio asignadas a los guías del PNG y al guía ideal. El margen de error al 95% de confiabilidad en todos los casos estuvo dentro del 5% estimado en la muestra preliminar.

Un segundo análisis consistió en la determinación de intervalos del 95% de confianza para las respuestas de determinados grupos de turistas. Como criterios de agrupamiento se consideraron:

- Tipo del paquete turístico (principalmente “tour de crucero navegable” o “tour diario”)
- Grupo de edad del turista
- País de procedencia y regiones
- Sexo
- Grupo de precio del paquete turístico

Se contabilizó el número de preguntas en las cuales las respuestas para los distintos grupos de turistas presentaban diferencias significativas (es decir, sus intervalos de confianza al 95% eran disjuntos). En base a esto se determinó un grado de similitud/disimilitud de apreciación de cada grupo en cuanto a la satisfacción con el servicio de los guías.

Finalmente, las preguntas se ordenaron descendente mente de acuerdo los valores registrados para las brechas, con el objetivo de identificar las competencias laborales más deficitarias.

### Índice de satisfacción global

Como un indicador del grado general de satisfacción / insatisfacción del turista respecto al servicio prestado por el guía utilizamos el promedio de las calificaciones asignadas a las competencias del guía real, ponderado por las respuestas correspondientes a las competencias del guía ideal. Hemos llamado a este indicador índice global de satisfacción (IndSat). El mismo es un valor entre 0 (peor) y 10 (mejor), que puede calcularse mediante la siguiente fórmula:

$$\text{IndSat} = \frac{\sum_{i=1}^6 x_i y_i}{\sum_{i=1}^6 y_i}$$

donde  $x_1, \dots, x_{50}$  son las calificaciones asignadas al guía real y  $y_1, \dots, y_{50}$  son las calificaciones asignadas al guía ideal en cada una de las competencias evaluadas.

El índice de satisfacción global fue utilizado como variable dependiente en diversos análisis de varianza, para determinar si existieron diferencias estadísticamente significativas en cuanto a la apreciación general de la calidad del servicio entre los diferentes grupos de turistas señalados arriba.

### Entrevistas

Se realizaron entrevistas a un total de veinte y tres actores/informantes clave. Entre ellos se encontraban funcionarios públicos y privados, guías naturalistas, representantes de ONGs, etc. Los tres temas clave abordados durante estas entrevistas fueron: 1) Principales fortalezas y debilidades de los guías naturalistas; 2) Visualización de los requerimientos futuros de guías naturalistas en base a la proyección de la demanda actual y futura; 3) Sistemas de formación y capacitación/actualización de los guías naturalistas.

### Talleres y reuniones

Se realizaron talleres y reuniones con los distintos grupos y actores involucrados (operadores turísticos, estudiantes carrera de Ecoturismo, guías informales Isla Isabela). Se condujo las reuniones/talleres en base a tres preguntas fundamentales: 1) Principales fortalezas y debilidades de los guías naturalistas; 2) Visualización de los requerimientos futuros de guías naturalistas en base a la proyección de la demanda actual y futura; 3) Sistemas de formación y capacitación/actualización de los guías naturalistas.

El taller de los guías naturalistas en la Isla Santa Cruz tuvo la finalidad de generar un espacio de reflexión y análisis en torno a la prestación del servicio de guianza por parte de los guías naturalistas del Parque Nacional Galápagos. Para esto, se recogió la “visión” que tienen los guías sobre su labor profesional y sus proyecciones como actores fundamentales del sistema turístico de Galápagos.

Los principales resultados fueron:

- Visión de los guías sobre sus propias fortalezas y debilidades como prestadores de servicios.
- Recomendaciones y sugerencias para los futuros sistemas de capacitación.
- Análisis sobre la necesidad futura de nuevos guías naturalistas.

### Modelo matemático para proyección de guías

Para proyectar la demanda de turistas en los próximos años se emplearon modelos basados en series de tiempo, los mismos que fueron alimentados con datos del registro histórico de visitantes proporcionado por la DPNG, que contiene información mensual del ingreso de turistas a las islas desde enero del 2000 hasta abril del 2007. De entre cinco modelos alternativos, se seleccionó un modelo tipo CENSUS-I-LOG que era el que más se ajustaba a los datos observados. Se realizaron tres pronósticos para el período mayo 2007 – diciembre 2012: cantidad total de visitantes esperada mensualmente, número de visitantes nacionales y número de visitantes extranjeros.

El número  $g$  de guías requerido en cada mes del período mayo 2007 – diciembre 2012 se estimó en base al número esperado de visitantes, mediante la fórmula:

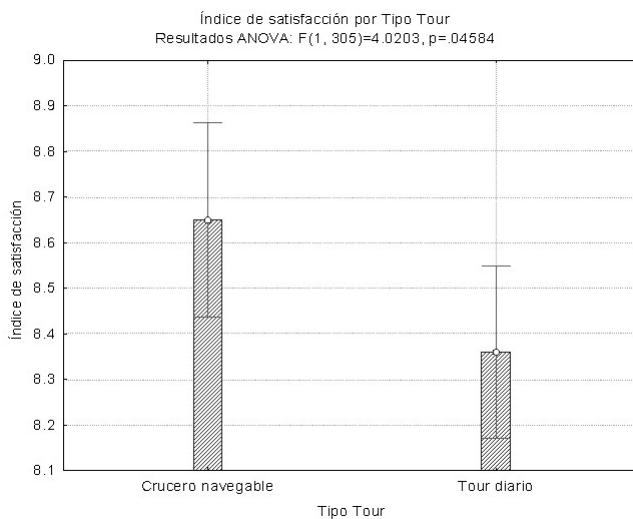
$$g = \frac{n \cdot d}{k \cdot T}$$

donde  $n$  es el número de visitantes esperados en el mes,  $d$  es el número promedio de días utilizados por tour y por visitante,  $k$  es el número de días promedio que un guía trabaja en el mes y  $T$  es el tamaño del grupo que un guía está autorizado a manejar.

A partir de los resultados de las encuestas y de información suministrada por la DPNG, se determinó que  $T=16$  y  $d=6$  para el caso de turistas extranjeros, mientras que  $d=4$  para turistas nacionales. En cuanto al valor de  $k$ , aunque la ley determina que cada guía debe trabajar por lo menos 120 días al año para mantener activa su licencia, al examinar los registros de la DPNG se determinó que el promedio de días anuales guiados estaba en 113 por lo cual se decidió trabajar sobre diversos escenarios.

## RESULTADOS

Existen algunas modalidades de turismo en Galápagos. Las principales son crucero navegable y tour diario. En la primera, el turista duerme, se alimenta y realiza todas sus actividades en una embarcación que le lleva por las islas. En la segunda el turista se aloja en un hotel/hostal en las islas y cada día toma un tour que dura 1 día y que le permite visitar los atractivos más cercanos. Un análisis de varianza determinó que existen diferencias significativas en cuanto al grado de satisfacción con el servicio de guianza (medido a través del índice de satisfacción global) entre los turistas pertenecientes a estos dos grupos, observándose un mayor grado de satisfacción entre los turistas que escogieron la modalidad de crucero navegable.



En la Tabla 1 se muestran los índices de satisfacción promedio obtenidos de encuestas realizadas a 292 turistas, clasificados según tipo de tour y región de procedencia. Sólo se incluyen los grupos de turistas más representativos: 184 fueron ecuatorianos, 45 turistas europeos y 63 fueron de EEUU. De los nacionales, 30 tomaron tour navegable y 154 tour diario; de los europeos, 35 tomaron crucero navegable y 10 tour diario y, de los norteamericanos, 57 optaron por el crucero navegable y 6 por el tour diario.

Tabla 1. Índice de satisfacción promedio de turistas por procedencia y tipo de tour

Región de procedencia	Tipo_tour	Nº	Índice de Satisfacción.	Intervalo de confianza
-----------------------	-----------	----	-------------------------	------------------------

Ecuador	Navegable	30	8,79	8,34	9,24
	Tour diario	154	8,38	8,18	8,58
Europa	Navegable	35	8,29	7,87	8,71
	Tour diario	10	8,11	7,32	8,90
USA	Navegable	57	8,83	8,50	9,16
	Tour diario	6	8,67	7,65	9,68
<b>Total</b>		<b>292</b>			

### Análisis de competencias laborales

De una muestra de 361 encuestados, la media total de las brechas tiene un valor de 1,15, lo que significa que la diferencia entre el guía “real” y el guía “ideal” es relativamente baja. El intervalo al 95% de confianza para el total de la muestra oscila entre 0,92 y 1,38, lo que quiere decir que el error de los resultados también es suficientemente pequeño. Las cinco competencias que registraron las mayores brechas promedio en cada área evaluada fueron:

#### *Conocimiento:*

- Conocimiento de aspectos institucionales y políticos de Galápagos (Brecha = 1,77)
- Conocimientos básicos de la Teoría de la Evolución (Brecha = 1,53)
- Conocimientos básicos de Ecología de las Islas (Brecha = 1,53)
- Conocimiento de la ley de régimen especial para la conservación y desarrollo sustentable para la provincia de Galápagos (Brecha = 1,49)
- Conocimientos sobre aspectos generales de Ecuador, especialmente su biodiversidad, el sistema nacional de áreas protegidas y aspectos socio-económicos y políticos (Brecha = 1,49)

#### *Habilidades:*

- Hablar de manera clara y articulada en español y/o en otro (s) idioma (s) (Brecha = 1,26)
- Asegurar la satisfacción del turista (Brecha = 1,12)
- Capacidad de planificación y organización (Brecha = 1,12)
- Análisis del comportamiento humano e interrelación del lenguaje corporal, en particular gestual (Brecha = 1,10)
- Cuidar de la apariencia personal y postura profesional (Brecha = 1,09)

#### *Actitudes:*

- Portar las credenciales y licencias establecidas, así como vestir el uniforme de guía del Parque Nacional Galápagos (Brecha = 1,30)
- Capacidad de reacción y respuesta (Brecha = 1,23)
- Ser persuasivo y negociador (Brecha = 1,07)
- Ser perseverante (Brecha = 1,03)

## Encuestas a guías naturalistas

Se realizaron 44 encuestas a guías naturalistas y de acuerdo a sus respuestas, los siguientes fueron los resultados:

### *Conocimiento:*

- Conocimiento de las disposiciones técnico-administrativas de la Dirección del Parque Nacional Galápagos (Brecha = 2,41)
- Conocimiento del plan de manejo del Parque Nacional Galápagos y de la ley forestal y de conservación de áreas naturales y vida silvestre (Brecha = 2,29)
- Conocimientos sobre aspectos generales de Ecuador, especialmente su biodiversidad, el sistema nacional de áreas protegidas y aspectos socio-económicos y políticos (Brecha = 2,19)
- Conocimiento de la utilización del Sistema de Posicionamiento Global (GPS) (Brecha = 2,08)
- Conocimiento de la ley de régimen especial para la conservación y desarrollo sustentable para la provincia de Galápagos, reglamento especial de turismo en áreas naturales protegidas y reglamento de guía naturalista de áreas protegidas (Brecha = 1,93)

### *Habilidades:*

- Análisis del comportamiento humano e interrelación del lenguaje corporal, en particular gestual (Brecha = 1,05)
- Capacidad de realizar adaptaciones en la programación de las actividades de turismo (Brecha = 1,00)
- Capacidad para solucionar conflictos (Brecha = 0,98)
- Hablar de manera clara y articulada en español y/o en otro (s) idioma (s) (Brecha = 0,86)
- Capacidad de planificación y organización (Brecha = 0,83)

### *Actitudes:*

- Capacidad de reacción y respuesta (Brecha = 0,93)
- Cooperar en los sistemas de monitoreo del área para la colección de datos sobre impacto y otros aspectos ambientales (Brecha = 0,89)
- Ser autocrítico para aceptar y/o solicitar capacitación, además de recomendaciones sobre su comportamiento y desempeño (Brecha = 0,88)
- Entregar “Informe de Viaje” (en base al formulario que la Dirección del Parque establezca) a las dependencias del Parque Nacional Galápagos (Brecha = 0,87)

## Encuestas a operadores turísticos

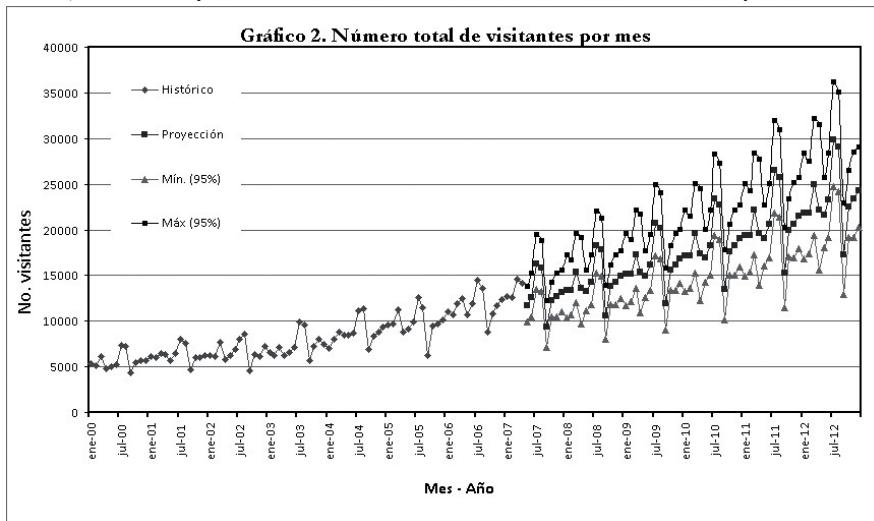
Se aplicaron un total de nueve encuestas. El número total de las encuestas aplicadas no permitió realizar un análisis estadístico más detallado, ya que la muestra fue pequeña. Para complementar la información obtenida de las encuestas, se sostuvo

reuniones con representantes y actores importantes en el sector turístico de Galápagos para conocer la percepción que tienen en cuanto al servicio que los guías naturalistas del PNG prestan en sus empresas. El grado de satisfacción promedio fue de 8,32 sobre 10. Entre las competencias del ser, saber hacer y saber, las diez actividades que mayor brecha observan son las siguientes:

- Capacidad de interpretación básica de cartografía (2,33)
- Conocimiento de la utilización del Sistema de Posicionamiento Global (GPS) (2,25)
- Conocimiento de las disposiciones técnico-administrativas de la Dirección del Parque Nacional Galápagos (2,00)
- Respeto de horarios y puntualidad (2,00)
- Conocimientos sobre aspectos generales de Ecuador, especialmente su biodiversidad, el sistema nacional de áreas protegidas y aspectos socio-económicos y políticos (1,67)
- Conocimiento de técnicas de navegación y orientación (1,56)
- Previsión de peligros y riesgos ambientales (1,56)
- Ser proactivo y práctico (1,56)
- Ser autocrítico para aceptar y/o solicitar capacitación, además de recomendaciones sobre su comportamiento y desempeño (1,56)
- Conocimiento de aspectos institucionales y políticos de Galápagos (1,44)

## Proyección de la demanda

El Gráfico 2 muestra la proyección del número total de turistas por mes hasta diciembre 2012. Se muestran el valor esperado junto con los valores mínimos y máximos para un intervalo del 95% de confianza. De acuerdo al modelo, si se mantiene la tendencia actual de crecimiento, para el año 2012 se esperarían aproximadamente 300.000 visitantes. En los meses altos de julio y agosto se registrarían aproximadamente 30.000 turistas (en cada mes), cantidad que descendería a alrededor de 18.000 turistas en septiembre.



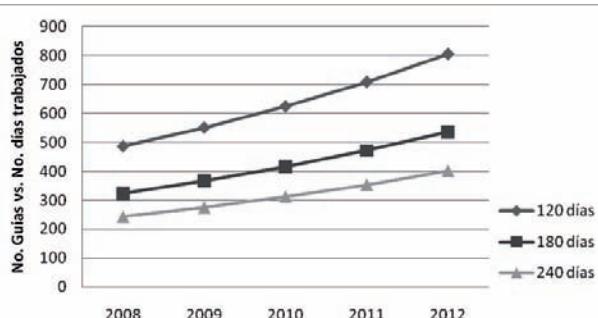
La Tabla 2 muestra las estimaciones para el número de guías requeridos en el período 2008 - 2012, obtenidas en base al número total de turistas proyectados para cada año (en los tres escenarios de demanda), y considerando tres valores para el número de días laborados anualmente por cada guía: 120 (valor actual estipulado por la DPNG), 180 y 240. A manera de comparación, observar que actualmente están registrados 313 guías en el PNG, número insuficiente para cubrir la demanda turística aún en el escenario más bajo si se mantiene la tasa de ocupación actual de 120 días al año. De presentarse el escenario medio en el crecimiento de la demanda, sería necesario aumentar el número de días laborados anualmente por guía a 180, y formar 220 nuevos guías hasta el año 2012.

Tabla 2. Requerimiento futuro de guías según escenarios de demanda y días trabajados por año

E s c e n a r i o (Demanda)	Año	No. días guiados / año		
		120	180	240
Bajo	2008	368	246	184
	2009	415	277	208
	2010	469	313	234
	2011	530	353	265
	2012	599	399	300
Medio	2008	487	324	243
	2009	551	367	275
	2010	624	416	312
	2011	708	472	354
	2012	804	536	402
Alto	2008	645	430	323
	2009	733	489	367
	2010	834	556	417
	2011	950	633	475
	2012	1084	723	542

El Gráfico 3 ilustra con más detalle los valores anteriores para el escenario promedio de la demanda. Si se mantiene la tasa actual de ocupación (120 días), se requerirá en el 2012 de un total de 804 guías naturalistas, lo que implica que habría que formar alrededor de 500 nuevos guías. El número de guías requeridos para el 2012 desciende a 536 y 402, si la tasa de ocupación se aumenta a 180 y 240 días por año, respectivamente.

Gráfico 3. Número estimado de Guías vs. número de días de trabajo por año



## CONCLUSIONES

El índice de satisfacción con respecto a la guianza en Galápagos, ya sea para crucero navegable o tour diario y sin importar la procedencia de los turistas, es muy bueno (8/10). Los turistas más satisfechos fueron aquellos que optaron por tour de crucero navegable y de procedencia norteamericana. Sin embargo, esta apreciación de los turistas contrasta con las observaciones cualitativas realizadas por las autoridades del PNG, los operadores turísticos y otros actores clave del sistema, quienes manifestaron la existencia de deficiencias en múltiples competencias laborales. En base a la evaluación de los guías naturalistas se desprende que la formación de los mismos debe realizarse a través de un proceso formal y universitario que permita garantizar la calidad adecuada de sus conocimientos, destrezas y habilidades.

La cantidad adecuada de guías a formar en los próximos años dependerá del ritmo de crecimiento de la demanda y de la cantidad de días laborados anualmente por cada guía. Si se mantiene la carga de trabajo actual de 120 días por año, será necesario formar entre 286 y 771 guías hasta el 2012. Elevando la carga de trabajo a 180 días por año, el requerimiento de guías para el 2012 se reduce a entre 86 (escenario más bajo de la demanda) y 410 (escenario más alto de la demanda). Todos estos análisis se basan en la premisa de que la cantidad de turistas que ingresan a las islas seguirá creciendo al ritmo de los últimos años. Es bastante posible, sin embargo, que el Estado ecuatoriano limite en algún momento el acceso a Galápagos para precautelar el delicado equilibrio natural del archipiélago. Hasta el momento no se dispone de estudios técnicos acerca de la capacidad de carga del PNG.

### Limitaciones

El presente trabajo constituyó una consultoría corta (tres meses), y en ese lapso de tiempo evidentemente no se puede cubrir toda la población objeto de este estudio. Es necesario recalcar que las encuestas se aplicaron en los meses de agosto y septiembre 2007, cuando se registra la temporada alta de turistas en las islas. Hay una potencial fuente de sesgo en los datos, pues los guías evaluados en esos meses no necesariamente representan a la totalidad de la planta de guías naturalistas que laboran en el PNG.

Por otra parte, cabe resaltar que los buenos puntajes otorgados por los turistas en las encuestas contrastan con la opinión de los operadores turísticos y de otros informantes clave. Esto puede revelar una limitación en sí de la encuesta como instrumento único para medir las competencias laborales. El estudio debería complementarse a futuro con la aplicación de pruebas directas de evaluación a los guías en servicio.

## BIBLIOGRAFÍA

- **ECOLAP y MAE.** (2007). Guía del Patrimonio de Áreas Naturales Protegidas del Ecuador. ECOFUND, FAN, DarwinNet, IGM. Quito, Ecuador.
- **Epler, B.** (2007). Tourism, the Economy and Population Growth and Conservation in Galapagos. Puerto Ayora. Presentada a la Fundación Charles Darwin.
- **FENACAPTUR**(2007) Competencias Laborales. Online. [www.competencialaboral.org](http://www.competencialaboral.org). 25/septiembre/2008
- **Instituto Ecuatoriano de Normalización.**INEN.(2007).Norma Técnica Ecuatoriana: Turismo. Guía especializado en áreas naturales. Requisitos de competencia laboral.
- **Parque Nacional Galapagos.**(2005). “Plan de Manejo del Parque Nacional Galápagos”. Parque Nacional Galápagos. Galápagos, Ecuador.
- **Spencer L. y S. Spencer.** (2003). Competencias en el trabajo. Modelos para un rendimiento superior. Papers de formación municipal, Número 57.
- **Watkins, G. y F. Cruz.** (2007). “Galápagos en Riesgo: Un análisis socioeconómico de la situación actual en el Archipiélago”. Fundación Charles Darwin. Puerto Ayora, Ecuador.

Recibido: 25/09/2008

Aprobado: 19/11/2008

Arbitrado Anónimamente por Societur.