



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA, CIENCIAS BIOLÓGICAS,  
OCEÁNICAS Y RECURSOS NATURALES**

**ESTRATEGIAS DE DESMARKETING PARA ATENUAR LA  
SATURACIÓN EXISTENTE EN EL CENTRO DE RECREACIÓN  
ISLA SANTAY**

**Proyecto Integrador**

**Previo a la obtención del título de:**

**LICENCIADO EN TURISMO**

**Presentado por:**

**Jonathan Sancán Chonillo**

**Andrea Sánchez Álvarez**

**Guayaquil – Ecuador**

**2016**

## **AGRADECIMIENTOS**

Este proyecto es el fruto de 5 años de estudio en el cual he tenido el apoyo de mis padres, familia y amigos. Quiero agradecerles por la paciencia, el apoyo y la consideración que han tenido conmigo.

A mis padres por ser mi sustento y mi apoyo tanto emocional y económicamente, mis hermanos que han sido parte fundamental y mi familia por darme su apoyo para continuar con el estudio. Además agradezco a mi compañera de tesis Andrea Sánchez por la paciencia otorgada y la comprensión que tuvo conmigo a lo largo de este proyecto, pues me ayudó en las horas que yo estaba en el trabajo.

A mis amigos/as más cercanos por su ayuda y motivación para no detenerme en el logro de esta meta y los cuales también me han ayudado con sus conocimientos.

**Jonathan Sancàn Ch.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios, a mis padres, hermana y a mi novio Mario, por su apoyo y ayuda incondicional. A mis maestros, quienes dejaron su huella por medio de los consejos impartidos y a todos y cada uno de los seres que llegaron a mi vida durante este recorrido.

**Andrea Sánchez A.**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto está dedicado en especial a mis padres ya que si su apoyo emocional y económico hubiese sido muy difícil lograr esta meta, todo mi esfuerzo y dedicación durante estos años han sido en base a ellos.

**Jonathan Sancàn Ch.**

## **DEDICATORIA**

A Juan, sin él nada hubiera sucedido.

**Andrea Sánchez A.**

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

---

**M.S.C RAFAEL ARCE  
BASTIDAS  
DIRECTOR DE LA  
MATERIA INTEGRADORA**

---

**M.S.C. GABRIEL CASTRO  
EVALUADOR**

## **DECLARATORIA EXPRESA**

“La responsabilidad del contenido de este proyecto de grado corresponde exclusivamente a los autores y el patrimonio intelectual del mismo a la Escuela Superior Politécnica del Litoral.”

---

Jonathan A. Sancán Chonillo

---

Andrea E. Sánchez Álvarez

## **RESUMEN**

Los proyectos de mejoras entregados por el gobierno estatal cautivaron el interés de turistas nacionales y extranjeros, provocando así un nuevo panorama económico social. Sin embargo, el ingreso desmedido de visitantes está provocando deterioro en los senderos, estrés en la flora y fauna y demás impactos negativos en el entorno.

Por esta razón se considera oportuno dotar a la comunidad de un Plan de Desmarketing que fundamentado en la gestión sostenible ayude a regular la demanda y a su vez la adapte a la capacidad de acogida que tiene Isla Santay como humedal Ramsar y área protegida.

Una vez que se analizan las diferentes herramientas utilizadas se procede a mostrar las Estrategias de Desmarketing propuestas, las mismas que confirman la disminución de la demanda, por lo que se consideran como una buena alternativa para que el Centro de Recreación Isla Santay de por solucionada la problemática actual.



# ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
DEDICATORIA.....	IV
DEDICATORIA.....	V
DECLARATORIA EXPRESA .....	VII
RESUMEN.....	VIII
ÍNDICE GENERAL.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	XIII
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	XIV
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XV
ÍNDICE DE ANEXOS .....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1 .....	2
INTRODUCCIÓN.....	2
1.1 Antecedentes del Problema.....	2
1.2 Definición del Problema .....	4
1.3 Objetivo General.....	5
1.4 Objetivos Específicos.....	5
1.5 Justificación y/o Importancia .....	5

1.6 Alcance del estudio .....	6
1.7 Objeto del estudio .....	7
<b>CAPÍTULO 2 .....</b>	<b>8</b>
<b>REVISIÓN LITERARIA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Bases Teóricas .....	8
2.1.1 Desmarketing .....	8
2.1.2 Desmarketing para Isla Santay .....	29
2.2 Conceptos Claves .....	30
2.2.1 Demanda Turística .....	30
2.2.2 Saturación turística .....	31
2.2.3 Capacidad de Carga .....	32
2.2.4 Límites de Cambio Aceptables .....	34
2.2.5 Gestión Sostenible .....	35
2.2.6 Área de Recreación .....	36
2.2.7 Espacio Natural Protegido .....	37
2.2.8 Isla .....	39
2.2.9 Humedal .....	40
2.2.10 Ramsar .....	41
2.2.11 Áreas Protegidas .....	42

CAPÍTULO 3 .....	44
METODOLOGÍA APLICADA .....	44
3.1 Tipo de Investigación.....	44
CAPITULO 4.....	31
ANALISIS Y RESULTADO.....	31
4.1 Situación actual y actividades recreativas implementadas en el Centro de Recreación Isla Santay.....	31
4.2 Principales atractivos: .....	33
4.2.1.Actividades Realizadas .....	34
4.2.2 Actividades Projectadas .....	35
4.2.3Recomendaciones: .....	36
4.3 Estudios de caso.....	37
4.3.1 Playa de Las Catedrales .....	37
4.3.2 Islas Cíes .....	41
4.3. 3 Torres del Paine .....	45
4.3.4 Análisis de los autores .....	48
4.3.5 Pronóstico de Isla Santay antes de la propuesta.....	51
4.4 Encuestas dirigidas a los turistas y visitantes del Centro de Recreación Isla Santay....	52
4.4.1 Perfil del Turista y Visitante del Centro de Recreación Isla Santay .....	53
4.4.2 Resultados de la encuesta.....	54

4.4.3 Variables combinadas: .....	63
4.4.4 Perfil del turista o visitante .....	65
4.4.5 Gráficos que fundamentan el diseño de la Estrategias de Desmarketing .....	68
4.5 Análisis bibliográfico .....	71
4.6. Análisis de Matriz FODA .....	75
CAPÍTULO 5 .....	79
LA PROPUESTA .....	79
5.1 Introducción .....	79
5.1 Estrategias de Desmarketing para el Centro de Recreación Isla Santay. ....	80
5 Pronóstico de Isla Santay después de La Propuesta .....	96
6. CONCLUSIONES .....	91
7. RECOMENDACIONES .....	93
BIBLIOGRAFÍA .....	95
8. ANEXOS .....	97

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I Matriz FODA del Centro de Recreación Isla Santay.....	76
Tabla II Diagnóstico Situacional del Centro de Recreación Isla Santay .....	77
Tabla III Turistas y visitantes que van 3 veces por semana por deporte.....	69
Tabla IV Análisis Bibliográfico sobre Gestión Sostenible (Similitudes) .....	71
Tabla V Análisis Bibliográfico sobre Gestión Sostenible (Diferencias) .....	72
Tabla VI Resultados de Evaluación de Gestión Sostenible en Isla Santay.....	74
Tabla VII Resumen de Estrategias de Gestión Sostenible Aplicadas.....	48
Tabla VIII Resultados de Evaluación sobre Estrategias de Desmarketing en Isla Santay.....	51
Tabla IX Frecuencia de visita antes y después de una implementación de tarifa.....	87
Tabla X Capacidad de carga Sendero Guayaquil – Ecoaldea (bicicletas) .....	91
Tabla XI Horario de Ciclismo para fines de semana (Tiempo de recorrido 2 horas) .	92
Tabla XII Horario de Ciclismo para fines de semana (Tiempo de recorrido 3 horas)	92
Tabla XIII Capacidad de Carga de Senderos de Isla Santay.....	95
Tabla XIV Capacidad de Carga aplicada por los autores según porcentajes.....	96
Tabla XV Evaluación Isla Santay luego de la posible implementación de las Estrategias de Desmarketing Ambiental. (Parte I).....	97
Tabla XVI Evaluación Isla Santay luego de la posible implementación de las Estrategias de Desmarketing Ambiental. (Parte II).....	98

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Perfil del Turista y Visitante del Centro de Recreación isla Santay .....	67
Ilustración 2 Playa de Las Catedrales .....	38
Ilustración 3 Tabla de Bajamares para elaboración de horarios de visita para la Playa de Las Catedrales. ....	40
Ilustración 4 Horarios de visita de transporte público para Playa de Las Catedrales. ..	40
Ilustración 5 Islas Cíes vistas desde la Parta Alta .....	42
Ilustración 6 Torres del Paine Vista General .....	46
Ilustración 7 Registro de Ingreso por Base de Datos. ....	81
Ilustración 8 Límite de visita, tiempo otorgado, posible cancelación de tarifa.....	83
Ilustración 9 Límite de visita, posible cancelación de tarifa.....	84
Ilustración 10 Simulación de página web de registro en fines de semana para ciclistas y visitantes.....	89
Ilustración 11 Simulación de página web de registro de ingreso en feriados para turistas y visitantes. ....	94
Ilustración 12 Ejemplos de mensajes ecológicos dentro del Centro de Recreación Isla Santay.....	94

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico I Resumen de la Metodología Aplicada.....	30
Gráfico II Género de los encuestados. ....	54
Gráfico III Edad de los Encuestados.....	55
Gráfico IV Estado civil de los encuestados.....	56
Gráfico V Nivel de instrucción de los encuestados .....	57
Gráfico VI Frecuencia de visita de los encuestados.....	58
Gráfico VII Motivación de los encuestados.....	59
Gráfico VIII Atractivos Turísticos considerados por los encuestados.....	60
Gráfico IX Tiempo de visita considerado óptimo por los encuestados. ....	61
Gráfico X Experiencia de visita de los encuestados. ....	62
Gráfico XI Permanencia de visita según rango de edades .....	63
Gráfico XII Frecuencia de visita de turistas y visitantes según rango de edades. ....	64
Gráfico XIII Edades de los turistas y visitantes por género.....	65
Gráfico XIV Nivel de educación de turistas y visitantes según rango de edades y género.....	66
Gráfico XV Perfil del Turista de Isla Santay. ....	67
Gráfico XVI Frecuencia de visita por género. ....	68
Gráfico XVII Atractivos según turistas y visitantes encuestados por género.....	69
Gráfico XVIII Registro previo ingreso al Centro de Recreación Isla Santay.....	70
Gráfico XIX Aceptación de Pago de tarifa según género .....	86
Gráfico XX Frecuencia de visita luego de posible implementación de tarifa.....	86

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Encuesta para turistas y visitantes de Isla Santay.....	98
Anexo B: Categorías de Manejo de las Áreas Protegidas del Ecuador.....	99



## INTRODUCCIÓN

El Humedal y Área Protegida Isla Santay está ubicada en la Provincia del Guayas, cantón Durán al frente de la ciudad de Guayaquil. Posee una extensión de 2214 hectáreas y actualmente alberga a 57 familias lo que representa un total de 229 personas. El 02 de junio del 2014 se inauguró el puente multipropósito y se realizó la entrega de varios proyectos ecos sistémicos (ecoaldeas, paneles solares, senderos turísticos, etc.) con la finalidad de mejorar el acceso de los comuneros, aumentar su calidad de vida y fomentar el turismo ecológico. (Ministerio del Ambiente, Resumen Ejecutivo, 2010)

Todos estos proyectos cautivaron tanto a los habitantes de Guayaquil como a los turistas nacionales y extranjeros, por lo que el ingreso desmedido de personas representa un problema que está perjudicando a las especies de flora y fauna y al entorno en general, incluyendo la permanencia en el destino de los comuneros.

De estas circunstancias nace el hecho de proponer como objetivo general la creación de Estrategias de Desmarketing que organicen y regulen la demanda actual del Centro de Recreación Isla Santay, para de esta forma lograr que el entorno perdure a través del tiempo y conserve sus características biodiversas.

# **CAPÍTULO 1**

## **INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Antecedentes del Problema**

La construcción de puentes multipropósito, la implementación de ecoaldeas, el mejoramiento del criadero de cocodrilos así como la adecuación de senderos logró una mayor accesibilidad e incrementó las visitas de turistas nacionales y extranjeros en muy corto tiempo, simultáneamente los comuneros recibieron capacitación sobre prácticas turísticas ambientalistas, lo que produjo un nuevo escenario productivo que los llevó a relegar las actividades tradicionales como: la pesca y agricultura.

La Isla Santay y los nuevos atractivos turísticos cautivaron las preferencias de ocio y recreación, principalmente de los ciudadanos guayaquileños, lo que generó una

afluencia masiva durante los fines de semana, que se ha determinado que supera el límite de capacidad de carga del humedal, por lo cual se debe reducir el flujo de turistas y visitantes sin perjudicar el derecho de los ciudadanos de acudir a la isla ni limitar la sostenibilidad ambiental de los recursos naturales.

De acuerdo con lo mencionado, este proyecto tiene como antecedente dos estudios realizados en el año 2015, por profesionales de la Universidad de Guayaquil y de la Escuela Politécnica del Litoral de la Carrera de Licenciatura en Turismo en los cuales se manifiesta el problema de sostenibilidad ambiental debido al exceso de demanda existente en el humedal ubicado frente a la ciudad de Guayaquil denominado Isla Santay, los autores entre otras aseveraciones concluyen que:

En un análisis general, el Centro de Recreación Isla Santay se encuentra en condiciones aceptables, no obstante existen riesgos alarmantes que pueden convertirse en una gran amenaza para el ecosistema, esto debido a la cantidad de turistas y visitantes que hacen que el personal administrativo no pueda controlar la demanda. (Calderón y Salas, 2015)

Además, Montero, dentro de su proyecto Evaluación de la Capacidad de Carga Turística para la conservación de Isla Santay, plantea la posibilidad de crear un sistema de ingreso de visitantes de forma ordenada, para contribuir con la sostenibilidad del destino y cuidado de la flora y fauna; que logre por medio de alguna estrategia creativa la conservación del entorno. (Montero, 2015)

Los efectos a futuro de seguir esta problemática se evidenciarán más notablemente en la naturaleza del entorno, en el cambio de las características ecosistémicas de la isla y

la forma de vida de las especies que en esta habitan. Con respecto a los pobladores de Isla Santay, se podrá establecer un retroceso en el desarrollo económico social, pues una vez que sea más notorio el deterioro físico del lugar va a traer como consecuencia que los turistas y visitantes no se interesen en el destino, cambiando el panorama actual. Si esto llegara a ocurrir, la brecha de posibles soluciones se verá mucho más reducida, pues los daños en la naturaleza por lo general son irreversibles o por lo menos se enmarcan dentro de planes a largo plazo. Isla Santay oferta una mezcla de atractivos que están ligados intrínsecamente con la naturaleza, y si esta se ve altamente vulnerada, ¿Qué es lo que le va a ofertar la comuna?

## **1.2 Definición del Problema**

El Centro de Recreación Isla Santay catalogado por Ramsar como humedal posee características ecológicas importantes que merecen su conservación. Además se debe cumplir con los criterios ambientales, sociales y económicos asumidos en los convenios nacionales e internacionales firmados por el Ecuador es por esto que constituye un problema la excesiva afluencia de turistas y visitantes durante los fines de semana y feriados.

### **1.3 Objetivo General**

- Establecer Estrategias de Desmarketing que fundamentadas en la gestión sostenible constituyan una propuesta para la disminución de la demanda actual del Centro de Recreación Isla Santay.

### **1.4 Objetivos Específicos**

- Conocer la situación actual y el tipo de actividades recreativas que se ofertan en el Centro de Recreación Isla Santay.
- Conocer el perfil del turista y visitante del Centro de Recreación Isla Santay a través de la elaboración de encuestas descriptivas que permitan analizar el tipo de demanda existente.
- Diseñar las estrategias de desmarketing sobre la base del perfil del turista y visitante, basados en los casos estudiados, para garantizar la viabilidad de las propuestas.

### **1.5 Justificación y/o Importancia**

Este proyecto es relevante por las siguientes razones que se detallan a continuación:

- Atiende la problemática ambiental actual de la isla.

- Propone la creación de estrategias de desmarketing que respetan el derecho de todos los ciudadanos al uso de espacios públicos de recreación.
- Genera acciones concientizadas de los habitantes hacia los turistas y visitantes mediante la encuesta realizada.
- Proporciona cadenas de valor compartido, es decir se preocupa de los factores ambiental, social y económico.
- Crea un entorno en el que el turista es quien debe adaptarse al destino y no viceversa, por lo que se mantienen las características biodiversas existentes.
- Regula la demanda y la adapta a la capacidad de oferta que tiene el Centro de Recreación Isla Santay como entorno natural, de tal forma que logra una capacidad de acogida acorde con los límites aceptables y así conserva el destino a largo plazo.

## **1.6 Alcance del estudio**

El proyecto plantea un alcance exploratorio descriptivo que pretende diseñar estrategias de desmarketing que regulen la capacidad de oferta del Centro de Recreación Isla Santay, para lo cual se han establecido tres partes medulares las cuales se detallan a continuación:

- La investigación previa sobre la situación actual de la isla, actividades recreativas implementadas y los recursos con los que cuenta para dar solución a su problema.

- La importancia de conocer el perfil del visitante del Centro de Recreación Isla Santay, mediante la elaboración y aplicación de la encuesta para los turistas y visitantes de la isla; lo que va a dar como resultado la segmentación de la demanda, gracias a los gráficos estadísticos analizados.
- Finalmente, la propuesta, el diseño de las Estrategias de Desmarketing claras y viables para poder lograr estar por debajo de los límites asumidos como aceptables para el Área de Recreación Isla Santay. Las mismas que estarán fundamentadas en el análisis de gestión sostenible y en las estrategias de otros entornos naturales alrededor del mundo que han superado el mismo problema.

### **1.7 Objeto del estudio**

La isla Santay se encuentra en el río Guayas, a 800 metros de distancia de la ciudad de Guayaquil y pertenece al cantón Eloy Alfaro (Durán). El área de la isla comprende 2.179 hectáreas. Allí radican 56 familias ubicadas en 46 casas, 36 de las cuales se encuentran al ingreso de la zona, con un promedio de entre 207 y 230 habitantes.

En el contexto de la historia de la Isla se conoce que el libertador Simón Bolívar, se asentó en ella, mientras convalecía de una enfermedad. Precisamente allí redactó el borrador del tratado de Guayaquil, suscrito el 22 de septiembre de 1829.

Por encontrarse entre Guayaquil y Durán, se cree en la posibilidad de existencia de sitios arqueológicos de algunas culturas como la Huancavilca, Punaes y Milagro – Quevedo.

En la década de los 40, la isla se destacó mucho por su producción arrocera y ganadera. Desde la mitad de la década de 1990 el Comité Ecológico del Litoral, Organización No Gubernamental (ONG) ambientalista de Guayaquil, realizó un proyecto de fortalecimiento organizacional con la población local que permitió entre otros logros el establecimiento de la Asociación de Pobladores llamada "San Jacinto de Santay", la edificación de un Centro Comunitario y una escuela.

Pero el mayor logro, fue hacer que la Isla sea reconocida no solamente a nivel local, regional y nacional sino que por sus características ecológicas y por el cuidado de su población a su conservación, se la reconozca internacionalmente como sitio Ramsar. Dicha distinción se dio el 10 de octubre de 2000, por ser el sexto humedal declarado en Ecuador con un área total de 4.705 hectáreas. A partir del 20 de febrero del 2010, la isla Santay es también un Área Protegida y forma parte del Sistema Nacional de Áreas protegidas como Área Nacional de Recreación.

El historiador Carlos Calderón Chico relata que los datos acerca de cómo se pobló la isla son muy pocos. Sin embargo la memoria histórica basada en las anécdotas y hechos importantes narrados por los abuelos del lugar aportan los siguientes datos:

Jacinto Domínguez, conocido como “El guardián de la tradición oral de la Isla” en una entrevista realizada en el 2011 comenta:



“Mi tatarabuelo llegó de Bajada, de Chanduy. Él traía pescado salado y sal para vender acá. Venía por una o dos semanas, hasta que poco a poco se fue quedando de largo. Acá había haciendas y trabajo. Era fácil vivir...”, afirma.

Las haciendas de las que nos habla Domínguez datan de la década de los cuarenta: La Puntilla, Las Acacias, La Pradera Grande, La Pradera Chica, Florencia, San Francisco, Matilde. Las cuales brindaron trabajo a los comuneros por muchos años hasta que los dueños hipotecaron sus propiedades, poco a poco se fueron quedando sin ganado hasta llegar al cierre definitivo. Hasta antes de que esto ocurriera la forma en la que se transportaban los habitantes de Santay a Guayaquil era en las piladoras por lo que no existían problemas de conexión para los que nos les importaba movilizarse en este medio que además les resultaba gratuito. Una vez que se quedan sin trabajo muchos migraron a Guayaquil y Durán, los que decidieron permanecer lo hicieron para siempre; tal es el caso de la familia Domínguez que cuenta con varias generaciones dentro de los territorios de Isla Santay. (Diario El Universo, Historia de Santay, 2000)

El primer hito reconocido fue a mitad de 1950, cuando el Comité Ecológico del Litoral, ONG ambientalista de Guayaquil, creó un proyecto de fortalecimiento organizacional con la población local de Santay lo que obtuvo como resultado la creación de la Asociación de Pobladores llamada "San Jacinto de Santay", la edificación del Centro Comunitario y Escuela "Jaime Roldós A.", las primeras letrinas, y el reconocimiento de la isla a nivel nacional e internacional por sus características ecológicas y por el esfuerzo de sus comuneros de conservar y proteger

el entorno. Historia de Santay, (El Telégrafo, Un Humedal de importancia internacional, 2011).

En el año 2000 se hizo pública la decisión de las autoridades competentes a delegar la administración de la isla a la Fundación Malecón 2000 con el fin de concretar proyectos de desarrollo, en el que constaba uno de grandes logros tales como: impulsar a la comunidad, conservar su flora y fauna y desarrollar el turismo como fuente de ingreso. Sin embargo años más tarde se suspendió la participación de la Fundación Malecón 2000 en respuesta al pedido de los pobladores que además exigían una auditoría de las acciones realizadas durante el periodo de gestión. Historia de Santay, (El Telégrafo, Un Humedal de importancia internacional, 2011).

En la actualidad, la situación de la isla es completamente distinta a lo relatado pues está dotada de grandes infraestructuras, proyectos, convenios de sostenibilidad y declaraciones reconocidas a nivel mundial. No obstante se siguen percibiendo problemas que aunque pueden ser solucionados, no esperan mucho para producir cambios negativos graves en la biodiversidad del entorno.

## **CAPÍTULO 2**

### **REVISIÓN LITERARIA**

#### **2.1 Bases Teóricas**

##### **2.1.1 Desmarketing**

Para este estudio se considera la teoría del padre del marketing moderno Philip Kotler el cual en su libro Marketing Management (2012), nos habla del Desmarketing como una solución cuando se persigue una disminución en la demanda de productos y servicios. En esencia se trata de actuar sobre la demanda, regulándola para adaptarla a la capacidad de oferta de la empresa, o bien desincentivándola para alejar a aquellos clientes que no aportan de forma positiva a la misma.

Según Kotler se identifican tres momentos en los que se pueden aplicar El Desmarketing:

- **Durante de la captación del cliente.**

Kotler plantea la necesidad de conocer el perfil o perfiles de los clientes que son considerados “deseados” (aquellos que aportan en positivo) por la empresa, para lo cual se debe tener en cuenta cuales son las estrategias de segmentación y posicionamiento. Si se logra realizar estas dos actividades previas se estaría mejorando la fase inicial del contacto con los clientes; lo que nos conducirá a la disminución de futuros problemas.

De acuerdo con lo planteado, se procederá a dirigir la oferta hacia un determinado tipo de clientes, lo que conlleva a enviar subliminalmente un mensaje contrario para los perfiles que la empresa no considera como atractivos. Kotler, (2012)

- **Desmarketing en el momento de la compra o contratación.**

Debemos estar conscientes de que a pesar de las estrategias iniciales de selección de la clientela es probable que tengamos clientes que no cumplen con el perfil estudiado y que mantienen la idea de contratar nuestros servicios. No debe haber ni la remota posibilidad de negar el servicio o producto, porque podríamos entrar en algún tipo de consideración ética e incluso legal. Lo que se plantea es el diálogo, poder anticipar la aparición de conflictos o problemas que podrían desencadenar asuntos más grandes como el hecho de tener que relacionarse entre sí con personas que poseen características muy dispares. Otra posible solución será la de ubicar a dichos clientes en actividades y grupos donde el riesgo de aparición de problemas sea menor. (Kotler, 2012)

- **Desmarketing durante la utilización y prestación de los servicios.**

Se debe garantizar una política clara respecto a la gestión de las quejas y de los conflictos, además de fomentar una actitud adecuada por parte de los colaboradores de la empresa frente a cualquier tipo de incidencia.

Lo primero que se debe realizar cuando se tiene una queja es verificar si existen razones lógicas, en caso de estar en lo correcto brindar una solución.

Por otra parte, debemos tener siempre presente que el hecho de que un cliente se queje no lo convierte automáticamente en alguien “no deseado”, la reiteración, su actitud poco agradable, el interés en provocar un clima interno no amigable, y demás situaciones son lo que le otorga esa dignidad.

Para finalizar, se considera pertinente llevar un registro de las quejas recibidas para poder hacer un seguimiento y posterior balance de lo sucedido que nos haga tomar las medidas oportunas. (Kotler, 2012)

### **2.1.2 Desmarketing para Isla Santay**

La teoría adoptada como “Desmarketing” dentro de este proyecto va a ser direccionada específicamente hacia los objetivos de este estudio. El impacto fundamental por la saturación de la demanda es el daño en el ecosistema de la isla, por lo que se desea plantear estrategias que contribuyan a la conservación de la biodiversidad del entorno.

Según Kotler y como anteriormente se lo planteó es una solución cuando se persigue una disminución en la demanda de productos y servicios. “En esencia se trata de actuar sobre la demanda, regulándola para adaptarla a la capacidad de oferta de la empresa, o bien desincentivándola para alejar a aquellos clientes que no aportan de forma positiva a la organización.” Kotler, (2012)

Es por esto que los autores deciden crear estrategias que respeten el derecho de las personas a hacer uso de los bienes públicos y que a su vez conserven las características del entorno. Con respecto a la parte económica, no busca generar grandes cifras, sino más bien poder llegar a un equilibrio en el que al ser compensado con otras actividades genera divisas.

“El desarrollo turístico puede contribuir a la revitalización económica de los destinos pero cuando la economía depende en exceso de esta actividad se expone a serios peligros.” (Troitiño M. 2007)

## **2.2 Conceptos Claves**

### **2.2.1 Demanda Turística**

Según la OMT, la demanda turística se define como: “El conjunto de turistas que de forma individual o colectiva están motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus necesidades.” Glosario Básico, (2008)

Económicamente, la definimos como la cantidad de “producto turístico” que los consumidores están dispuestos a adquirir en un momento dado un precio determinado y cuando la demanda es muy alta se puede llegar a un punto de saturación del producto turístico lo cual generaría una sobredemanda en dicho producto. (Amparo Sancho, Introducción al turismo, 2005)

Una vez que hemos descifrado el concepto de demanda turística, vamos a utilizar este término dentro del presente trabajo para conocer por medio de la elaboración de encuestas el tipo de demanda existente en el Centro de Recreación Santay, es decir cuáles son las características que se repiten en los turistas y visitantes y lo que los motiva a continuar visitando el lugar. Una vez que estemos conscientes de los gustos y preferencias se podrán determinar los aspectos que causan la saturación de la demanda actual.

### **2.2.2 Saturación turística**

“Es un término que procede del vocablo latino *saturatio* y que hace referencia al proceso y el resultado de saturar. Este verbo, en su sentido más amplio, se vincula a completar, saciar o atiborrar algo”. (Real Academia Española, 23<sup>ava</sup> edición, 2014).

Al hablar de saturación turística esta se ve asociada con el excedente de turistas o visitantes en un determinado espacio, la cual provoca impactos negativos en el producto o destino turístico. Es precisamente gracias a esta saturación que Isla Santay

está sufriendo cambios en su entorno: estrés en la fauna silvestre, deterioro en los senderos, afectación en las áreas de manglar, contaminación, entre otros. Este estudio espera mitigar dichos índices excesivos de capacidad de carga para poder devolver al humedal la tranquilidad que este merece.

### **2.2.3 Capacidad de Carga**

De la capacidad de carga según García Hernández, María (2000) conviene decir que constituye uno de los que se podrían considerar primeros intentos de operativizar el concepto de sostenibilidad en relación con la gestión de la actividad turística en espacios de distinta índole. Ha sido el instrumento utilizado junto con los estudios de impacto ambiental para dar respuesta a los problemas de la afluencia masiva de visitantes en espacios recreativos y para racionalizar el uso abusivo y el deterioro de los recursos que sustentaban esa actividad recreativa.

En origen se trata de un concepto que surgió en el ámbito de la gestión de la fauna y que se trasladó al ámbito del turismo por necesidades operativas fundamentalmente relacionadas con la gestión de los flujos de visitantes en espacios naturales protegidos. (p.97)

Existe gran cantidad de autores de renombre que en esencia tienen implícita la misma idea de calcular el número máximo de visitas que puede recibir determinado espacio. No obstante cada uno aporta una que otra idea que ayuda en el momento de llevarlo a la práctica.



(Coccosiss, H. (dir), 2001) en su definición más sencilla a lo que llama capacidad de carga turística propone el siguiente concepto:

“El término capacidad de carga hace referencia al número máximo de visitantes que puede contener un determinado espacio, recurso o destino turístico; en otras palabras el límite más allá del cual la explotación turística de un recurso o destino es insostenible por perjudicial.”

Cifuentes 1992, Acevedo Ejzman, 1997: “La determinación de capacidad de carga turística constituye una herramienta de planificación que permite obtener una aproximación a la intensidad de uso de las áreas destinadas al uso público por lo que sustenta y requiere decisiones de manejo.”

Finalmente, el cálculo de capacidad de carga se realiza basándose en la metodología de Cifuentes (1992), la cual busca establecer el número máximo de visitas que puede recibir un área protegida con base en las condiciones físicas, biológicas y de manejo que se presentan en el área en el momento del estudio.  $CCF \geq CCR \geq CCE$

Sólo nos resta decir que los datos de capacidad de carga que van a servir de referencia para poder medir la reducción de la demanda por medio de la estrategias de desmarketing propuestas serán tomados de la tesis de Calderón y Salas, (2015) en la que precisamente se arrojan todos los resultados que le competen al Centro de Recreación Isla Santay.

### 2.2.4 Límites de Cambio Aceptables

Una vez conocido el concepto de capacidad de carga podemos continuar escalando en esta línea de teorías necesarias para poder lograr un entendimiento general de este proyecto, es por esto que los llamados límites de cambio aceptables o *Limits of Acceptable Change* (LAC) en el idioma inglés se refieren según Cole, D.N; Stanley, G.H. (1998) a: “Las condiciones deseadas para un área en relación a su desarrollo turístico (el nivel de impacto aceptable para cada actividad) y en el desarrollo de estrategias que permitan alcanzar esos objetivos. Se configura como un proceso de gestión integrado por una serie de etapas que ayudan a definir el conjunto de condiciones consensuadas para una determinada zona y las acciones y técnicas de gestión necesarias para alcanzar o mantener esas condiciones a lo largo del tiempo. Este enfoque reconoce que la evaluación de los impactos es una cuestión de juicios de valor y estos juicios deberían basarse en informes sobre los valores sociales económicos y medioambientales, así como sobre la sostenibilidad de los recursos y el uso recreacional.

En las áreas recreativas, el proceso de gestión basado en los *Limits of Acceptable Change* (Lac) conlleva una serie de 9 pasos secuenciales que ayudan a identificar las características sociales y los recursos del área, comparar las condiciones existentes con las deseadas, identificar una serie de posibles acciones que ayudarían a alcanzar esas condiciones deseadas y establecer unas técnicas sistemáticas de control del cambio y eficiencia de las acciones emprendidas.”

Ahora bien, dentro de este documento nuestros límites de cambio aceptables van a estar ligados a los resultados que el cálculo de la capacidad de carga arroje; mientras nuestro objetivo sea el de conservar el entorno a largo plazo, siempre vamos a referirnos a dichos límites cuando se trate de proponer cambios u innovaciones, pues se los considera como la decisión final que emite la naturaleza y hasta donde puede aguantar.

### **2.2.5 Gestión Sostenible**

Para poder proporcionar al lector un concepto de gestión sostenible queremos partir de la conexión directa existente entre biodiversidad y turismo, más aún en áreas de gran riqueza medioambiental, que por lo general se han convertido en destinos que atraen a una gran cantidad de visitantes. Según la Línea Editorial Ecológica, (2002) en este sentido, la biodiversidad es un activo clave para el turismo y un elemento esencial para su sostenibilidad.

Por ello, “La gestión sostenible es la única forma posible para que el desarrollo turístico sea a su vez económicamente rentable, proteja los recursos naturales y culturales y sirva de ayuda real en la lucha contra la pobreza. El sector turístico debe contribuir de manera efectiva a la conservación de ecosistemas sensibles y del medio ambiente, beneficiando directamente a las comunidades locales y posicionándose como una herramienta que facilite el intercambio cultural, posibilitando relaciones

sociales diversas entre todos los agentes que interactúan entre sí.” Línea Editorial Ecológica, (2002).

La gestión responsable además debe atender 4 factores claves: físico, económico, social y político y caracterizarse por:

- Un comportamiento del visitante consciente y de bajo impacto.
- Por una sensibilidad y aprecio con respecto a las culturas locales y a la diversidad biológica.
- Por el respaldo a los esfuerzos locales de conservación.
- Por aportar beneficios sostenibles para las comunidades locales.
- Por la participación local en la toma de decisiones.

Dentro de este proyecto, la gestión sostenible es considerada parte medular del mismo. Mediante el posterior análisis bibliográfico sobre dicho concepto se pretende fundamentar su importancia sobre todo para lugares naturales, y dar a conocer las formas de la puesta en marcha.

### **2.2.6 Área de Recreación**

Según el Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador, Ministerio del Ambiente (2006) un área de recreación es: “Una superficie mínima de 4000 hectáreas que contienen excepcionales atractivos tanto naturales como hechos por el hombre, o en una combinación de los dos tipos. Las 32 áreas de esta categoría ofrecen oportunidades para la recreación pública al aire libre y son capaces de soportar

grandes concentraciones de visitantes, dada su poca vulnerabilidad y fácil acceso desde los centros urbanos. Su objetivo principal es el esparcimiento, descanso y goce de la población en un ambiente abierto, con espacios verdes y tranquilos, pero no necesariamente naturales, incentiva la protección y fomento de áreas verdes, la recuperación de especies, pesca deportiva controlada, y contribuye la educación ambiental, son de propiedad pública”.

Las áreas de recreación incluyen varias áreas determinadas para la diversión que pueden naturales o artificiales, dentro de estos están los espacios naturales que son áreas donde el hombre poco ha intervenido”. (Párr. 9)

A partir de este concepto, entramos de lleno a la parte ambiental, debido a que necesitamos conocer por medio de ciertos criterios fundamentados las características con las que cuenta el espacio en discusión, para hacer conciencia de lo que podemos perder. Si bien, Isla Santay es un área de recreación, por obvias razones también es un espacio natural protegido por lo que a continuación adjuntamos su significado.

### **2.2.7 Espacio Natural Protegido**

Gracias al estudio de Javier Gómez, Limón García y J. Vicente de Lucio Fernández sobre los espacios naturales podemos concluir la siguiente definición: “Los espacios naturales protegidos son demarcaciones administrativas establecidas con la finalidad de favorecer la conservación de la naturaleza. En muchos casos se trata de preservar un enclave singular o una porción de naturaleza privilegiada; en otros se

pretende además mantener ciertas actividades humanas finamente ajustadas a las condiciones naturales. Actualmente se ha comenzado a plantear el objetivo de mantener los procesos ecológicos.”

Para tener un mejor conocimiento de la naturaleza, de las funciones de muchos de sus seres y fenómenos y de las posibilidades que encierran, están cambiando la percepción del concepto de calidad del medio ambiente y de vida.

Los espacios naturales protegidos se consideran actualmente ejemplos de buena práctica ambiental donde se busca un equilibrio entre distintas actividades. Como decía González Bernáldez, (2005) “Habría que pensar en sistemas de conservación de la naturaleza. Algunos puntos del territorio permanecerán inalterados como ejemplos de naturaleza virgen y en una gradación continua de actividades nos acercaremos a la ciudad o la vivienda de cada uno donde los procesos naturales son controlados al máximo para proporcionarnos sensaciones de confort y seguridad”.

Es decir, cuando hablamos de espacios naturales protegidos, no se está poniendo en tela de duda su conservación, pues bien, Isla Santay es actualmente un espacio protegido, lo mínimo que podemos hacer con ayuda de las autoridades competentes es crear formas y procesos en los que se logre preservar sus características físicas y demográficas. Finalmente, los espacios naturales pueden ser de gran dimensión o pequeñas proporciones uno de los ejemplos son las islas que son un espacio natural de gran biodiversidad para el planeta, a continuación se detalla su definición.

### 2.2.8 Isla

Se conoce con el término de isla a aquella porción de tierra, más pequeña de lo que supone el tamaño de un continente, que se encuentra totalmente y desde todos sus ángulos, rodeada de agua. Conceptos Básicos de Geografía, (2013)

Toda superficie de cualquier isla, tomada a la misma altura del nivel del mar se caracteriza por observar un clima similar, a diferencia de lo que sucede con los continentes, presentándose la situación climática, como todos sabemos por propia experiencia o por haberlo estudiado, de modo bastante irregular en las diversas regiones de los continentes, por ejemplo, será muy distinto y contrapuesto el clima de un continente en el Sur, respecto del Norte.

Las islas pueden encontrarse en mares, lagos, ríos y océanos, es decir, en todos aquellos lugares donde el agua manda por cierto y respecto de su extensión, si bien como mencionamos y como ocurre en la mayoría de los casos, las islas pueden ostentar desde unos pocos metros cuadrados hasta más de dos millones de kilómetros cuadrados tal es el caso de Groenlandia. (Islas alrededor del mundo, 2000).

Las islas se han convertido en grandes atractivos turísticos alrededor del mundo, la diferencia recae en el tipo de estrategias creadas para su conservación. A continuación se presenta el concepto de humedal debido a la categoría de la isla.

### 2.2.9 Humedal

“Los humedales se refieren a una gran variedad de hábitats interiores, costeros y marinos que mantienen ciertas características que no todos los entornos poseen. En general se los conoce como áreas que se inundan estacionalmente.” Ministerio del Ambiente, (2010).

Según la Organización Ambientalista No Gubernamental Alihuen, (2001) “Todos los humedales comparten la misma peculiaridad, el agua, la cual juega un rol fundamental en el ecosistema, en la determinación de la estructura y las funciones ecológicas del humedal. Además gracias a esta predominancia del agua se determina que los humedales tengan características diferentes de los ecosistemas terrestres, una de ellas es que suelen presentar una gran variabilidad tanto en el tiempo como en el espacio. Otra cualidad de importancia es la diversidad biológica que habita en los humedales y que se acostumbra a desarrollar adaptaciones para sobrevivir a estos cambios que pueden llegar a ser muy extremos. Un ejemplo de ellos son: ciclos hidrológicos de gran amplitud con períodos de gran sequía y períodos de gran inundación.”

No podemos definir a los humedales con un solo concepto, existen muchos criterios y puntos de vista principalmente ecológicos pero también se pueden encontrar otros más orientadas a cuestiones vinculadas a su manejo.

La Convención sobre los Humedales Ramsar los define de la siguiente forma: "Extensiones de marismas, pantanos y turberas, o superficies cubiertas de aguas, sean



éstas de régimen natural o artificial, permanentes o temporales, estancadas o corrientes, dulces, salobres o saladas, incluidas las extensiones de agua marina cuya profundidad en marea baja no exceda de seis metros".

Según la Convención Relativa a los Humedales de Importancia Internacional especialmente como Hábitat de Aves Acuáticas existen alrededor de 2000 Humedales Ramsar, cada uno designado como tal por sus características biodiversas; la importancia de dichos lugares radica en su preservación futura. Para que un entorno obtenga el título de Humedal Ramsar reconocido a nivel mundial es necesario que sean aprobados algunos de los 9 criterios establecidos. Ministerio del Ambiente, 2010.

Por medio de estos conceptos, se pretende hacer hincapié en la declaratoria de Santay como Humedal Ramsar, debido a esto es que se presenta a continuación el concepto de dicho organización internacional.

### **2.2.10 Ramsar**

La Convención sobre los Humedales de Importancia Internacional, especialmente como Hábitat de Aves Acuáticas conocida también como Convenio RAMSAR fue firmada en la ciudad de Ramsar (Irán) el 2 de febrero de 1971 y entró en vigor en 1975. Ramsar es el más antiguo de los modernos acuerdos intergubernamentales sobre el medio ambiente. El tratado se negoció en el decenio de 1960 entre países y organizaciones no gubernamentales preocupados por la creciente pérdida y degradación de los hábitats de humedales para las aves acuáticas

migratorias. Se adoptó en la ciudad iraní de Ramsar en 1971 y entró en vigor en 1975. (Historia de la Convención de Ramsar, 2015)

El énfasis inicial de la Convención fue la conservación y el uso racional de los humedales sobre todo como hábitat de aves acuáticas, sin embargo, con los años la Convención ha ampliado su alcance hasta abarcar la conservación y el uso racional de los humedales en todos sus aspectos, reconociendo que los humedales son ecosistemas extremadamente importantes para la conservación de la biodiversidad y el bienestar de las comunidades humanas. Su misión es: " La conservación y el uso racional de los humedales mediante acciones locales y nacionales y gracias a la cooperación internacional, como contribución al logro de un desarrollo sostenible en todo el mundo." (Historia de la Convención de Ramsar, 2015)

Además de la importancia que representa que una entidad reconocida alrededor del mundo se haya fijado en el Centro de Recreación isla Santay y así genere la declaratoria como humedal, se deben evaluar todos los posibles cambios que actualmente está sufriendo la isla, debido a la riesgo de que está pierda su categoría, pues parecería que el mundo entero ve su valor y no nosotros como ecuatorianos, prácticamente dueños de ese territorio.

### **2.2.11 Áreas Protegidas**

Al mencionar un área protegida lo que debemos tener presente es su conservación a largo plazo, sus servicios ecosistémicos y sus valores culturales asociados” (Dudley, 2008. Pag.10). Para Ecuador el territorio nacional protegido

representa el 20%, son superficies de tierra y/o mar especialmente consagradas a la protección y el mantenimiento de la diversidad biológica. (UICN, 1998)

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA APLICADA**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

Para este estudio se va a efectuar una investigación mixta, debido al enfoque cualitativo y cuantitativo utilizado.

Para lograr el primer objetivo específico se procederá a realizar lo siguiente:

A fin de cumplir con el segundo objetivo específico planteado se propone la realización de encuestas por medio de un enfoque cuantitativo el cual se detalla a continuación:

**Encuestas dirigidas a los turistas y visitantes del Centro de Recreación Isla**

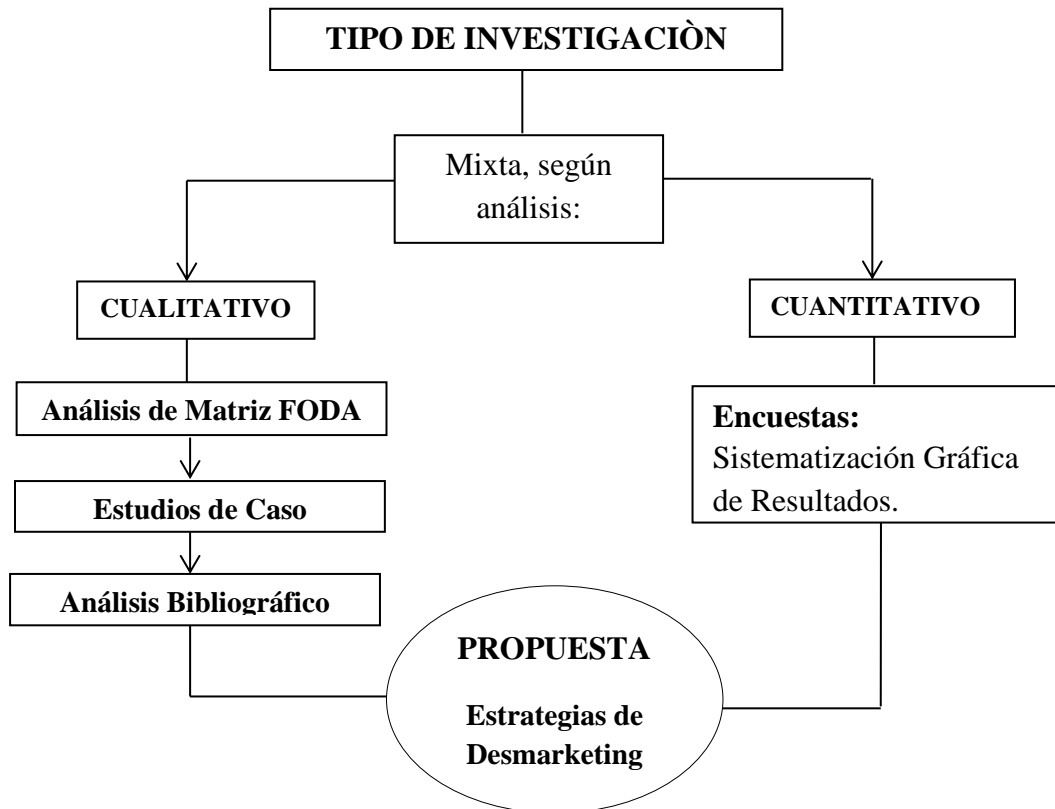
**Santay:** Esta técnica nos va a permitir conocer el perfil del turista o visitante del Centro de Recreación Isla Santay, mediante el análisis de los resultados estadísticos obtenidos por medio de una sistematización confiable. Además dichos datos pueden servir de apoyo en el momento de medir los índices de mitigación de la demanda según el tipo de estrategia planteada.

Una vez logrados los dos primeros objetivos específicos, se procederá a plantear al final del documento Las Estrategias de Desmarketing para el Centro de Recreación Isla Santay fundamentadas en las siguientes herramientas:

**Análisis Bibliográfico:** A fin de corroborar que la gestión sostenible es una solución válida para evitar la saturación de la demanda, se analizarán las similitudes y diferencias que exponen dos expertos en gestión sostenible sobre la forma de ejecutar acciones que le permitan a los entornos naturales continuar formando parte de la oferta turística y perdurar a través del tiempo.

**Estudios de Caso:** Luego de conocer los resultados de la gestión sostenible se procederá a investigar diferentes estrategias aplicadas a destinos naturales, en los cuales la saturación de la demanda ya obligó a crear medidas que permitan regular los límites de capacidad de carga establecidos. Esta investigación permite evaluar lo positivo y negativo de las acciones implementadas alrededor del mundo para de esta forma no cometer los mismos errores.

**Gráfico I Resumen de la Metodología Aplicada.**



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

**Análisis de Matriz FODA:** Mediante el empleo de esta herramienta se va a conocer detalladamente la situación actual del Centro de Recreación Isla Santay (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) Además, permite estar al tanto de los recursos con los que cuenta dicho entorno para desarrollar las estrategias de desmarketing fundamentadas en la gestión sostenible.

## **CAPITULO 4**

### **ANALISIS Y RESULTADO**

#### **4.1 Situación actual y actividades recreativas implementadas en el Centro de Recreación Isla Santay.**

Para cumplir con el primer objetivo específico planteado se detalla a continuación la situación actual de la isla, generalidades del entorno y actividades realizadas:

El Centro de Recreación Isla Santay limita al norte y al este con el cantón Durán, al sur con las Esclusas y oeste con la ciudad de Guayaquil. Es precisamente su ubicación geográfica (en medio de Guayaquil y Durán) y la existencia de vegetación de manglar, lo que hace que se convierta en un refugio natural que alberga a especies cada vez más raras alrededor de Guayaquil.

Con respecto a la fauna se han registrado 12 especies de reptiles, 2 especies de anfibios, 13 especies de mamíferos, 107 especies de aves, 11 especies de peces, entre otros, las cuales certifican su condición de refugio natural y humedal de importancia internacional o sitio Ramsar. (Ministerio del Ambiente, Resumen Ejecutivo, 2010).

Las características principales de Santay son los manglares y sus aves, pero un recurso importante y poco conocido es la vegetación nativa que crece al interior de las islas, alrededor de 69 especies de plantas; entre ellas arbustos nativos de los ecosistemas secos y semisecos del litoral, muy escasos, árboles como el palo prieto, el cascol, el porotillo, el guaganaderas chapelí y el fernán sánchez están presentes en grandes cantidades. Estos bosques ofrecen también protección a un sinnúmero de especies de mamíferos poco frecuentes y sensibles a la presencia humana, como osos hormigueros, mapaches cangrejeros y venados de cola blanca. (Ministerio del Ambiente, 2010).

En el Resumen Ejecutivo Isla Santay, Ministerio de Ambiente. (2010) se expone que “Se deberán conservar y dar uso racional a los humedales mediante acciones locales y nacionales y gracias a la cooperación internacional, como contribución al logro de un desarrollo sostenible en todo el mundo” Ministerio de Ambiente. (pàrr4)



## **4.2 Principales atractivos:**

### **Flora y fauna de manglar**

Se pueden admirar varias colonias de aves marino - costeras y diferentes especies de mangle. Cerca del estero Matilde se localizan los restos de una de las antiguas haciendas. (Espacios Verdes, Ministerio del Ambientes, 2015)

### **Mirador natural de Guayaquil**

Desde la comunidad de San Jacinto de Santay se pueden apreciar el río, el centro de la ciudad, los cerros Santa Ana y el barrio Las Peñas. (Espacios Verdes, Ministerio de Ambiente, 2015)

### **Sendero Huaquillas**

Luego de hacer una caminata de aproximadamente 15 minutos se llega al mirador en donde puede apreciar una hermosa vista de un brazo de mar y se observan diferentes clases de aves. Los puentes y barandas del sendero fueron elaborados con plástico reciclado y el camino fue construido con cascarilla de arroz; lo cual permite retener la humedad de la tierra. (Santay es mi destino, Municipalidad de Guayaquil, 2015)

### **Sendero Elevado Guayaquil – Isla Santay – Durán**

Esta ruta se divide en dos caminos: A la izquierda, une a Santay con el paso de Durán y a la derecha se encuentra el camino hacia la ecoaldea, hogar de las 57 familias nativas. (Santay es mi destino, Municipalidad de Guayaquil, 2015)

Los materiales utilizados para las diferentes infraestructuras son:

- Caña.
- Bambú.
- Materiales eco –amigables.

### **Ecoaldea**

Al momento están abiertos al público la Ecoaldea, un recorrido que cumple el objetivo de dar a conocer la biodiversidad de la isla y un Centro de Crianza del Cocodrilo de la Costa, especie en peligro de extinción.

#### **4.2.1. Actividades Realizadas**

##### **Avistamiento de aves**

Gracias a la diversidad de aves que habitan en este entorno natural, los que admiran a estas bellas especies pueden incluso pernoctar en la isla para poder realizar los recorridos en busca de los más raros y cotizados vertebrados. Además, se brindarán más accesibilidades cuando esté construido el mirador aviturístico.

##### **Trekking**

El entorno es extenso, los turistas y visitantes pueden realizar recorridos guiados y auto guiados, las probabilidades de observar diferentes especies tanto de flora como de fauna son bastante altas, por lo que el Trekking es recomendado para todas las edades y grupos.

## **Ciclismo**

Sin duda alguna el ciclismo al igual que la flora y fauna es un atractivo considerado como “único” por niños, jóvenes y adultos. Es posible llegar a Durán por medio de esta vía gracias a la conectividad existente, sin embargo, la calidad de los senderos y el entorno en general es lo que atrae a turistas nacionales y extranjeros.

### **4.2.2 Actividades Projectadas**

Las actividades que a continuación se detallan forma parte de proyectos que ya han pasado el respectivo proceso previo a su implementación, sólo están esperando la ejecución.

#### **Torre para mejorar el avistamiento de aves**

Debido a la alta demanda de turistas y visitantes interesados en el aviturismo se pretende la creación de este mirador que estará ubicado en el sector alledaño al Sendero Huaquillas, debido a la gran cantidad de nidos de aves existentes.

#### **Canopy**

Aunque se pensaba que la implementación de este atractivo correspondía a un Canopy para adultos debido a que las características del entorno así lo permiten. Se está empezando a construir uno sólo para menores de entre 6 a 12 años con el fin de evaluar el comportamiento de los usuarios.

### **Alquiler de Kayaks**

Este es un proyecto que sugiere el aprovechamiento del río Guayas, se espera dotar a la comunidad de los insumos y equipamiento necesario, además de instructores que precautelen la seguridad de los posibles usuarios.

#### **4.2.3 Recomendaciones:**

El Ministerio del Ambiente en conformidad con los habitantes de Isla Santay recomienda a los turistas y visitantes lo siguiente:

- Usar repelente y protector solar.
- Ropa Ligera.
- Utilizar zapatos cómodos.
- **Visitas de estudiantes:** Los grupos escolares y colegiales pueden visitar el área de miércoles a viernes, entre las 10h00 y las 12h30.

### **4.3 Estudios de caso**

Se han seleccionado tres destinos naturales en los que el turismo de masas ha obligado a las autoridades pertinentes a la creación de normativas, planes, estrategias, y demás acciones como solución para mitigar la saturación de la demanda. Anteriormente ya se han expuesto las razones por las que la conservación de los bienes naturales son de vital importancia para las sociedades en general. Pues bien, a continuación adjuntamos diferentes tipos de iniciativas efectuadas en varios países.

#### **4.3.1 Playa de Las Catedrales**

##### **Ubicación y descripción gráfica**

La playa de las Catedrales está situada en el Municipio Gallego de Ribadeo (parroquia de A Devesa), en la costa de la provincia de Lugo, España, sobre el mar Cantábrico. Su nombre real es Playa de Aguas Santas (en gallego: *Praia de Augas Santas*), sin embargo, el turismo le adoptó el nombre de Playa de Las Catedrales, debido a la apariencia de sus acantilados, algunos con más de 32 metros de altura, que esculpidos por el viento y el mar, forman unos arcos y bóvedas espectaculares dejando un paisaje maravilloso por lo que está considerada como una de las playas más espectaculares del mundo. Galicia Oficial, (2015)

El momento de mayor disfrute del paisaje es cuando la marea está baja porque se pueda dar una caminata por la playa y los acantilados. Para la bajamar, fueron construidas unas escaleras por las que se puede llegar a la arena y recorrer las grietas,

socavones y galerías de rocas que se han ido formando con la erosión del agua.  
Galicia Oficial, (2015)

Fue declarado Monumento natural por la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Galicia, es espacio protegido de la Red Natura 2000 y considerada Bandera Azul.

### **Ilustración 1 Playa de Las Catedrales**



**Fuente:** Página Oficial de Turismo Lugo, España.

### **Datos relevantes sobre la afluencia**

Para el 2015 se llegaron a registrar más de 150.000 turistas y visitantes durante los seis primeros meses del año. Para el 2014 se atendieron 32.000 personas como demandantes de información en las oficinas de turismo. En el mes de agosto del mismo año se obtuvieron un total de 270.000 visitas, de los cuales se estima un 90% de origen nacional y el 10% restante internacional.

Sin embargo, se ha notado claramente que debido a la alta demanda con la que se encuentran los bañistas se crea la tendencia de evitar los fines de semana, precisamente para huir de la masificación, lo que llevó a que los mayores registros de

afluencia se estén produciendo entre semana. No obstante, durante los feriados la afluencia aumenta entre un 20 y 30 por ciento. (Plan de conservación del monumento natural de la Playa de las Catedrales, 2015)

### **Estrategias de gestión sostenible**

Debido a la necesidad de descongestión del tráfico de personas y la preservación de los valores naturales del lugar de forma compatible con la industria turística se creó el Plan de Conservación del Monumento Natural de la Playa de las Catedrales; el cual cuenta con la creación de una aplicación web de descarga gratuita y que puede conseguirse con facilidad a través de la dirección web que proporciona La Consellería de Medio Ambiente Territorio e Infraestructuras de la ciudad gallega, por medio de la cual se debe realizar una reservación mínimo 15 días de anticipación. Se solicitan los datos personales, y a continuación, se confirman los datos de los acompañantes, horarios solicitados y se emite un código de reserva que la ser presentado el día estipulado en la garita se verifica y se entrega el ticket de entrada final.

Se han creado todos estos pasos para que si alguien reserva y no puede asistir el contador de visitas no se vea afectado, debido a que al llegar a aún límite de visitantes, el cual es de 2,200 personas (según datos arrojados de los estudios de capacidad de carga) se restringe el ingreso. Lugo, España, Datos Oficiales, (2015)

Como ya se acotó anteriormente la bajamar y pleamar formar parte el ciclo de vida del destino, por ello ya se cuenta con la tabla de baja mar para el 2016 con la que los

turistas y visitantes deberán asociar dichos horarios con su reserva y día de visita.

Lugo, España, Datos Oficiales, (2015)

**Ilustración 2 Tabla de Bajamares para elaboración de horarios de visita para la Playa de Las Catedrales.**

TABLA DE BAJAMARES PARA EL AÑO 2.016												
Día \ Mes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	2:35h	3:32h	2:44h	5:20h	6:06h	7:47h	8:23h	10:01h	11:14h	11:26h	11:06h	11:19h
	15:12h	16:06h	15:11h	17:51h	18:33h	20:13h	20:53h	22:33h	23:39h	23:45h	23:18h	23:29h
2	3:29h	4:39h	3:44h	6:42h	7:18h	8:45h	9:19h	10:48h	11:50h	11:59h	11:38h	11:54h
	16:09h	17:16h	16:17h	19:11h	19:41h	21:10h	21:50h	23:18h	--	--	23:50h	--
3	4:33h	5:55h	5:02h	7:54h	8:18h	9:37h	10:11h	11:31h	0:14h	0:16h	12:12h	0:04h
	17:13h	18:27h	17:37h	20:16h	20:40h	22:03h	22:42h	--	12:24h	12:30h	--	12:31h
4	5:43h	7:05h	6:23h	8:51h	9:11h	10:26h	11:00h	0:00h	0:47h	0:46h	0:24h	0:41h
	18:17h	19:29h	18:51h	21:10h	21:32h	22:53h	23:30h	12:11h	12:58h	13:02h	12:49h	13:12h
5	6:49h	8:02h	7:29h	9:40h	10:00h	11:14h	11:46h	0:40h	1:19h	1:17h	1:01h	1:23h
	19:15h	20:20h	19:50h	21:58h	22:21h	23:42h	--	12:50h	13:32h	13:36h	13:31h	13:59h
6	7:45h	8:50h	8:22h	10:25h	10:47h	12:01h	0:17h	1:17h	1:52h	1:51h	1:45h	2:13h
	20:05h	21:04h	20:39h	22:43h	23:09h	--	12:30h	13:27h	14:07h	14:13h	14:22h	14:56h
7	8:32h	9:32h	9:08h	11:09h	11:32h	0:30h	1:01h	1:54h	2:27h	2:29h	2:40h	3:14h
	20:48h	21:46h	21:23h	23:28h	23:56h	12:47h	13:13h	14:05h	14:46h	14:56h	15:27h	16:01h
8	9:14h	10:13h	9:50h	11:53h	12:58h	1:18h	1:45h	2:31h	3:08h	3:15h	3:50h	4:24h
	21:27h	22:26h	22:06h	--	--	13:33h	13:56h	14:44h	15:32h	15:51h	16:42h	17:11h
9	9:53h	10:54h	10:33h	0:13h	0:44h	2:07h	2:28h	3:11h	3:57h	4:15h	5:07h	5:37h
	22:06h	23:07h	22:48h	12:38h	13:04h	14:20h	14:39h	15:27h	16:32h	17:04h	17:54h	18:18h
10	10:32h	11:35h	11:15h	1:00h	1:33h	2:57h	3:12h	3:56h	5:03h	5:33h	6:17h	6:43h
	22:44h	23:50h	23:32h	13:23h	13:52	15:10h	15:24h	16:19h	17:48h	18:25h	18:55h	19:17h
11	11:12h	12:18h	11:58h	1:47h	2:24h	3:50h	3:59	4:51h	6:21h	6:53h	7:16h	7:43h
	23:24h	--	--	14:10h	14:42h	16:04h	16:15h	17:23h	19:08h	19:36h	19:47h	20:11
12	11:53h	0:34h	0:17h	2:39h	3:19h	4:47h	4:51h	5:57h	7:35h	7:57h	8:08h	8:37h
	--	13:04h	12:43h	15:02h	15:37h	17:05h	17:13h	18:36h	20:13h	20:31h	20:35h	21:01h
13	0:05h	1:21h	1:04h	3:36h	4:21h	5:48h	5:50h	7:08h	8:33h	8:49h	8:56h	9:28h
	12:36h	13:52h	13:30h	16:00h	16:41h	18:11h	18:19h	19:47h	21:04h	21:18h	21:20h	21:49h
14	0:50h	2:12h	1:54h	4:44h	5:30h	6:50h	6:53h	8:12h	9:20h	9:35h	9:43h	10:17h
	13:22h	14:45h	14:22	17:11h	17:53h	19:15h	19:25h	20:46h	21:48h	22:01h	22:06h	22:36h
15	1:38h	3:11h	2:52h	6:04h	6:41h	7:47h	7:53h	9:04h	10:02h	10:19h	10:30h	11:06h
	14:13h	15:48h	15:23h	18:32h	19:04h	20:12h	20:25h	21:34h	22:29	22:44h	22:51h	23:23h

Fuente: Página Oficial de Turismo, Lugo, España.

**Ilustración 3 Horarios de visita de transporte público para Playa de Las Catedrales.**

DIA / DAY	MAREA BAIXA / LOW TIDE	RIBADEO - PRAIA CATEDRAIS			PRAIA CATEDRAIS - RIBADEO		
01/09/2015	12:54H	10:30H	11:30H	12:30H	13:15H	14:15H	15:30H
02/09/2015	13:41H	11:15H	12:15H	13:15H	14:00H	15:00H	16:00H
03/09/2015	14:31H	12:00H	13:00H	14:00H	14:45H	15:45H	16:45H
04/09/2015	15:26H	13:00H	14:00H	15:00H	15:45H	16:45H	17:45H
05/09/2015	16:30H	14:00H	15:00H	16:00H	16:45H	17:45H	18:45H
06/09/2015	17:47H	15:15H	16:15H	17:15H	18:00H	19:00H	20:00H
07/09/2015	19:11H	16:30H	17:30H	18:30H	19:15H	20:15H	21:15H
08/09/2015	20:23H	18:00H	19:00H	X	20:00H	21:00H	X
09/09/2015	08:43H	08:15H	X	X	10:30H	X	X
09/09/2015	21:18H	19:30H	X	X	21:15H	X	X
10/09/2015	09:32H	07:30H	08:30H	09:30H	10:15H	11:15H	12:15H
11/09/2015	10:12H	07:45H	08:45H	09:45H	10:30H	11:30H	12:30H
12/09/2015	10:47H	08:15H	09:15H	10:15H	11:00H	12:00H	13:00H
13/09/2015	11:20H	08:45H	09:45H	10:45H	11:30H	12:30H	13:30H
14/09/2015	11:51H	09:30H	10:30H	11:30H	12:15H	13:15H	16:15H
15/09/2015	12:22H	09:45H	10:45H	11:45H	12:30H	13:30H	14:30H
16/09/2015	12:53H	10:30H	11:30H	12:30H	13:15H	14:15H	15:15H
17/09/2015	13:25H	11:00H	12:00H	13:00H	13:45H	14:45H	15:45H

Fuente: Página Oficial de Turismo, Lugo, España.



Según la página oficial de turismo de Galicia se proporciona al turista y visitante información adicional relacionada a las rutas disponibles, información técnica de la playa, solicitud de visita guiada, servicio de autobuses. Además se puede realizar la reserva tanto en la aplicación como por la página web oficial.

Otra de las estrategias son el aumento de guarda parques que vigilan los posibles comportamientos negativos de los visitantes y finalmente, la creación de normas y penalidades que deben de hacerse cumplir. Por ejemplo: Si a un turista o visitante se lo encuentra “firmando las rocas” se procede a identificar a esa persona, pues a partir de ese momento no puede volver al destino. Todos los visitantes al ingresar realizan un registro en la garita lo que les permite determinar si alguien ha sido sancionado (da). Lugo, España, Datos Oficiales, (2015)

### **4.3.2 Islas Cíes**

#### **Ubicación y descripción gráfica**

El archipiélago de las Islas Cíes está situado a la entrada de la Ría de Vigo, en la provincia de Pontevedra, España. Las islas Cíes son tres, forman un archipiélago situado en la boca de la ría del mismo nombre, en las Rías Bajas gallegas, en la Provincia de Pontevedra (España): la Isla Monteagudo o Isla Norte, la Isla Do Faro o Isla do Medio y la Isla San Martiño o Isla Sur. Las dos primeras están unidas a través de un estrecho camino de piedra sobre lo que fue en otro tiempo una antigua cetárea de mariscos y crustáceos.

Las Islas Cíes se conocen con el apelativo de "Islas de los Dioses", porque cautivan al turista y visitante de cualquier parte del mundo. Además, su clima cálido y una escasa precipitación anual las convierten en un paraíso de la vertiente atlántica. (Parque Nacional de Las Islas Cíes, 2014)

Según la página oficial de turismo de Cíes, la característica principal que ayuda a la conservación de las islas es que estas no se encuentran habitadas, por lo que conservan su belleza natural. Sin embargo está permitida la actividad turística por medio de senderismo por las rutas señaladas por sus bosques y montes con visitas a observatorios ornitológicos, faros marítimos, restos arqueológicos, miradores de belleza indescriptible y nueve playas de finísima y blanca arena con aguas cristalinas, una de ellas reservada para el nudismo, y otras tantas calas perdidas.

Las islas fueron declaradas en los años 80 Parque Natural y en el 2002 las nombraron Parque Nacional Marítimo Terrestre de las Islas Atlánticas, más tarde se añadieron otras figuras de protección y conservación como: Zona de Especial Protección de los Valores Naturales (en 2004) y Zona OSPAR (en 2008). (Parque Nacional de Las Islas Cíes, 2014)

#### **Ilustración 4 Islas Cíes vistas desde la Parta Alta**



**Fuente:** Página Oficial de Turismo Islas Cíes, España.

**Datos relevantes sobre la afluencia:**

En el 2013 se registraron 266.664 turistas y 359.156 en el entorno correspondiente al parque nacional, para agosto del 2014, luego de empezar a efectuar controles estrictos la cifra se redujo a 241.139 y 346.699 en todo el parque, el 30 de septiembre del 2015 se batió el récord histórico de ocupación con 285.786 turistas y visitantes en todo el Parque Nacional que gestiona la Consellería de Medio Ambiente. Diario Atlántico, (Record histórico de Cíes, 2015).

**Estrategias de gestión sostenible**

La masificación turística y la importante actividad industrial en la Ría de Vigo (o los emisarios submarinos evacuando aguas) derivaron en una rápida degradación medioambiental. Por lo que los gobiernos y autoridades competentes no dudaron en plantear diferentes acciones con el fin de limitar el número de visitas. El ingreso a las islas sólo se da por medio de embarcación con permiso de fondeo o en ferris, similares a un tipo de transporte marítimo público. La medida de control fue la creación de horarios y boletos ida y vuelta, si usted desea ir a pasar todo el día, debería ir temprano para encontrar boletos y para tener más posibilidades de elegir el horario de regreso que sea de su interés. En las islas, actualmente está permitido el camping, mínimo de dos noches y con reserva previa en una oficina de la Estación Marítima.

Con la organización en la compra de los tickets y el conocimiento que otorga a los involucrados el conocer el horario de retorno de los mismos, han disminuido las

visitas y se ha constatado una reducción en la erosión de suelos. (Islas Cíes, página oficial, 2015).

Además han involucrado a los diferentes grupos sociales con la creación de diferentes proyectos para dar a conocer el valor del Parque Nacional Illas Atlánticas tales como:

- "Mergulladores nas Illas Atlánticas", en el que participaron 1.150 alumnos de 32 colegios de Primaria.”
- "Coñecer as Illas Atlánticas", 407 estudiantes de cuarto año, de 16 colegios gallegos participaron en el programa.”
- “Personas con discapacidad formaron parte de distintas actividades de conocimiento y cuidado, con un total de 250 participantes.”
- “Actividades formativas como el "Curso de Formación de Guías del Parque Nacional Marítimo de las Islas Atlánticas de Galicia", en el que participaron 55 personas.”
- “Las jornadas formativas para guías e informadores turísticos, con un total de 110 asistentes.”
- "La jornada de formación para la Policía Local de Vigo", con la participación de 45 miembros del cuerpo de policía.”

### **4.3. 3 Torres del Paine**

#### **Ubicación y descripción gráfica**

El Parque Nacional Torres del Paine está ubicado en la XII Región de Chile, entre el macizo de la Cordillera de Los Andes y la Estepa Patagónica, en la provincia de Última Esperanza, comuna de Torres del Paine. Los turistas y visitantes pueden ingresar por mar, tierra o avión respetando obviamente los horarios de visita regulados por las autoridades pertinentes. (Sistema de Áreas Protegidas, Chile, 2010)

La extensión del parque nacional es de 181.000 hectáreas, cuenta con diversos senderos para realizar caminatas u optar por el circuito de Trekking, Cabalgatas, Escalada o Montañismo pero también existen rutas en las que el visitante se puede transportar en su propio vehículo. Además se cuenta con una sede administrativa que regula 3 porterías y 7 guarderías ubicadas estratégicamente en los diversos sectores del parque, dicha administración en conjunto con las autoridades gubernamentales permiten la estadía de los visitantes en los hoteles ubicados dentro de las instalaciones, facilitando a los huéspedes el disfrute por mayor tiempo de los principales puntos de interés que se ofrecen. (Torres del Paine, Oficial de Turismo, 2014)

Su declaración como Parque Nacional se debe a sus diversas características ecológicas, dignas de su conservación; a lo largo del espacio físico se pueden observar cuatro tipos de vegetación: matorral preandino en la ribera de ríos y lagos; bosque magallánico compuesto por especies del género *Nothofagus*; tundra magallánica, caracterizada por la presencia de arbustos postrados, cojines de plantas y

pastizales; y vegetación en altura que se ubica sobre los bosques y va desapareciendo a medida que aumenta la altitud. La avifauna del parque presenta una gran diversidad, pudiendo observarse aproximadamente 100 especies, entre las que destacan: cóndor, águila, cisne de cuello negro, flamenco, pato anteojillo, carpintero negro, entre otros. No obstante, la diversificación de ambientes invita a la presencia de gran cantidad de mamíferos, entre los que destacan: puma, guanaco, zorro y demás. Torres del Paine, Oficial de Turismo, 2014).

### **Ilustración 5 Torres del Paine Vista General**



**Fuente:** Página Oficial de Turismo Torres del Paine, Chile.

### **Datos relevantes sobre la afluencia**

En el 2001 se registraron 75.598 visitas, sin embargo, para el 2011 se registró un incremento de alrededor del 92% traducido a 145.148 turistas y visitantes. Esas fueron las alertas que llevaron a la creación del Programa Integral De Mejoramiento De La Gestión Del Parque Nacional Torres Del Paine, pues la demanda por Uso Público y Capacidad de Manejo empezaba a causar una gran presión en la flora y fauna del entorno. De ahí a la actualidad se han reportado índices de mejora de conservación del entorno y actitud de los y las personas que desean visitar el destino

sin pasar por alto la disminución en el ritmo de crecimiento de la demanda. (Paine Oficial y en cifras, 2015)

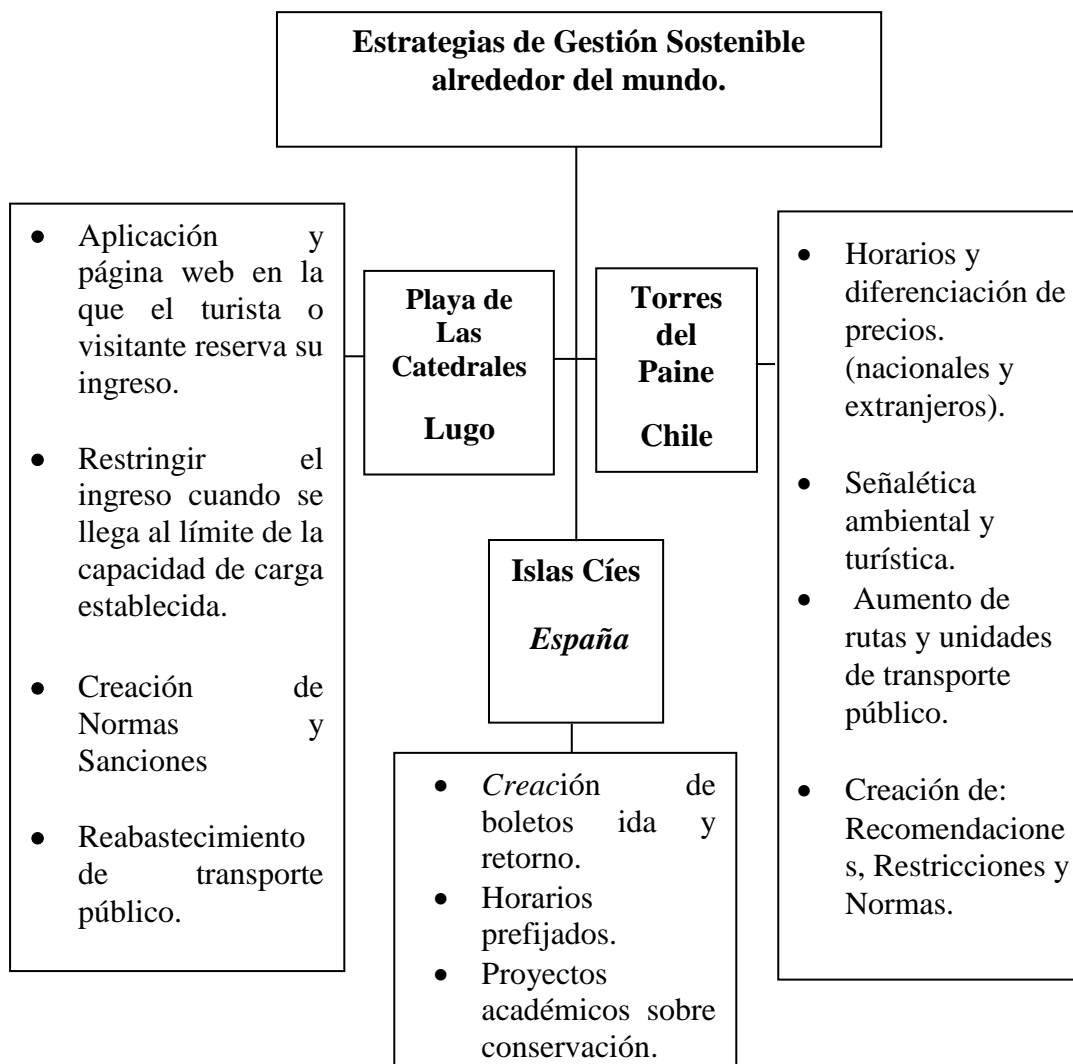
### **Estrategias de gestión sostenible**

El primer paso fue la creación e implementación del nominado: “Plan Integral de Mejoramiento de la Gestión del Parque Del Paine”, luego se realizó el debido levantamiento de información y conocimiento del perfil del visitante ya que con dicha herramienta se comprobaron varias hipótesis. No obstante se enfocó en la proporción de visitas extranjeras, las cuales forman parte del 65% de las visitas, es decir que en su mayoría los extranjeros son los interesados en el lugar, por lo que se decidió la creación de horarios, límite de visitas, re estandarización de precios y diferenciación: extranjeros y nacionales manejan distintas tarifas. (Dirección Regional CONAF Magallanes, 2012).

Otra estrategia fue la de incrementar y a su vez regular el transporte, se crearon nuevas rutas de acceso y se realizaron evaluaciones generales al tipo de transporte y servicio otorgado. Para finalizar, también se crearon señaléticas y tres figuras que todos deben respetar: Recomendaciones, Restricciones, Normas.

Al direccionar las estrategias a las mayorías se considera que estas pudieron ser un poco más directas y no se están dando problemas por desacato u otros debido a que en su mayoría el turista o visitante al sentirse en una tierra diferente tiende a volverse más obediente. (Dirección Regional CONAF Magallanes, 2012).

**Tabla I Resumen de Estrategias de Gestión Sostenible Aplicadas.**



**Fuente:** Elaboración propia de los autores a partir de las experiencias de gestión sostenible alrededor del mundo planteadas.

#### 4.3.4 Análisis de los autores

Es indiscutible que cada estrategia fue analizada y evaluada para poder dar paso a su implementación. No obstante, se considera importante realizar observaciones generales en torno al tema en discusión:



## **Estrategias consideradas positivas**

### **Apoyo gubernamental**

En los tres casos se aprueba la creación inmediata de planes, manuales, reglamentos, y demás documentos por parte de los gobiernos competentes, los cuales son completamente válidos al tratarse de espacios públicos.

El estado es quien debe actuar frente a los posibles problemas que experimenten los considerados como parques nacionales, reservas, en fin todo lo que entre dentro del contexto de área protegida de un determinado país.

### **Programas Ambientales**

No con el fin de promocionar más el destino, sino más bien de realizar un marketing inteligente, pues sin percatarse las grandes masas tales como: escuelas, colegios, universidades, etc. que se ven traducidos como viajes de fin de curso, graduaciones y demás estaban siendo educadas para la conservación del destino; se les está dando a conocer los horarios establecidos, incluso se empezó a hablar de la misma problemática de la cual se los incitaba a no formar parte.

### **Recomendaciones, restricciones y normas**

Es necesaria la creación de planes y documentos extensos en los cuales se detalla toda la información pertinente, además es grato que toda esta evidencia sea dada al público en general, mediante descargas online, publicaciones y demás. No obstante, se debe

ser un poco más realista, no todos los y las ciudadanas van a leer y releer cada artículo y resolución establecida, por lo que otorgar esta llamadas “pastillas mentales” le otorgan una visión clara al individuo de lo que se puede y no se debe hacer y lo que puede suceder sí hace tal o cual acción.

### **Horarios y segmentación**

Lejos de querer implementar estrategias innovadoras o de pensar que el establecer horarios de ingreso estos se convierten en una de las opciones más obvias, es una de las alternativas más viables y la que desde su inicio va a empezar a dar solución al problema.

Además deja bien en claro lo que todos los y las administradoras, por así llamarlos, de espacios protegidos deben tomar en cuenta y es que: los destinos no deben adaptarse a los turistas, es el turista quien debe adaptarse a las características que posee el destino.

### **Estrategias que se consideran necesitan una reevaluación:**

#### **Restricción de ingreso**

No se puede permitir un No como respuesta, los espacios públicos, son eso, espacios de todos, creados con los impuestos de todos los ciudadanos. Sea cual fuera el estado de un destino natural no se puede simplemente establecer un número de visitas y una vez que se llega a dicha cifra cerrar las puertas; se deben crear procesos organizativos en los que se detallen las formas de ingreso y que mediante alguna herramienta, una

vez que se llegue al límite todos conozcan que ya no está disponible el ingreso, no se puede permitir que nadie llegue y deba regresar sin conocer el destino.

En tal caso y si el impacto es tan grande se debería proceder al cierre temporal (como ya ha pasado en otros destinos turísticos), en otras palabras es mejor que nadie ingrese a que sólo se dé el uso y disfrute de unos cuantos.

A pesar de que algunas estrategias implementadas se consideran complejas o enérgicas, los resultados para cada caso estudiado fueron completamente positivos, y mediante ellas se logró la regularización de la demanda.

#### 4.3.5 Pronóstico de Isla Santay antes de la propuesta.

**Tabla II Resultados de Evaluación sobre Estrategias de Desmarketing en Isla Santay.**

DESCRIPCIÓN	EVALUACIÓN CASO "ISLA SANTAY" PROYECTO ESPOL			
	CUMPLE			NO CUMPLE
	ALTO	MEDIO	BAJO	
Registro y control en el ingreso de turistas y visitantes.			X	
Registro y control de ingreso fundamentado en los valores de capacidad de carga permitidos.				X
Cuenta con Normas y Sanciones según el comportamiento de los turistas y visitantes.				X
Horarios de ingreso prefijados según actividad y acorde a los límites asumidos como aceptables por el entorno.				X
Señalética Ambiental y Turística.		X		
Diferenciación de precio de entrada para nacionales y extranjeros.				X

**Fuente:** Elaboración propia de los autores a partir de los resultados de los estudios de casos estudiados.

Luego de conocer que la gestión sostenible efectivamente recomienda la creación de estrategias que ayuden a mitigar los efectos que produce el turismo y analizar el tipo de desmarketing implementado en otros entornos naturales alrededor del mundo, finalmente, se presentan las siguientes estrategias de desmarketing creadas manteniendo una relación con lo ambiental, social y económico y con el fin de mejorar la conservación a futuro del humedal y área de recreación.

#### **4.4 Encuestas dirigidas a los turistas y visitantes del Centro de Recreación Isla Santay.**

A fin de cumplir con el segundo objetivo específico planteado se va a determinar el perfil del turista y visitante del Centro de Recreación Isla Santay.

Mediante esta herramienta de recolección de datos se conocerán los gustos de los visitantes, preferencias, nivel de instrucción, expectativas, etc. Se partirá de los resultados obtenidos para iniciar el respectivo proceso de segmentación y posteriormente planteamiento de las respectivas Estrategias de Desmarketing Ambiental.

Para comprobar la eficiencia de la encuesta se procedió a realizar una reunión con el equipo del Centro de Escritura Académica, por medio de este espacio se pudieron percibir las reacciones que generaba el banco de preguntas expuesto. Luego de realizar algunos cambios y gracias a los resultados de esta herramienta se presenta la encuesta que va a ser realizada de manera escrita a los turistas y visitantes de Isla Santay. Consta de 13 ítems claros y de fácil comprensión, respuestas cerradas según la escala de medición Likert. (Corresponde al Anexo N° 1)

#### 4.4.1 Perfil del Turista y Visitante del Centro de Recreación Isla Santay

El cálculo de la población que se utilizó corresponde a la tesis sobre Capacidad de Carga elaborada por Montero, en la cual se consideran a los visitantes que ingresan al Centro de Recreación Isla Santay.

El autor realizó un conteo visual a través de una ficha de observación en el transcurso de una semana, incluyendo sábados y domingos y dentro de un horario de 08:00 am. A 17:00 pm. Todo esto debido a que no se cuenta con registros oficiales de ingreso de turistas y visitantes.

El resultado que arrojó esta investigación fue de 1.325 visitantes. Luego de despejar la incógnita sobre la población, se decide aplicar la fórmula finita de manera no probabilística. Montero, (2015)

**1.325 visitantes aproximadamente.**  
Siendo los fines de semana los más  
concurridos.

Partiendo de los datos antes mencionados se va a proceder a aplicar la fórmula que nos va a mostrar el tamaño de la muestra a aplicar.

#### Datos Requeridos

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población. N= 1325

P: Posibilidad de que ocurra un evento,  $p = 0,5$ .

Q: Posibilidad de no ocurrencia de un evento,  $q = 0,5$ .

E: Error, se considera el 5%;  $E = (0.05)$ .

Z: Nivel de confianza, que para el 95%,  $z = 1,96$

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 1.325}{(0,05)^2(N-1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 1272,53 / 3,0829$$

$$n = 412,77$$

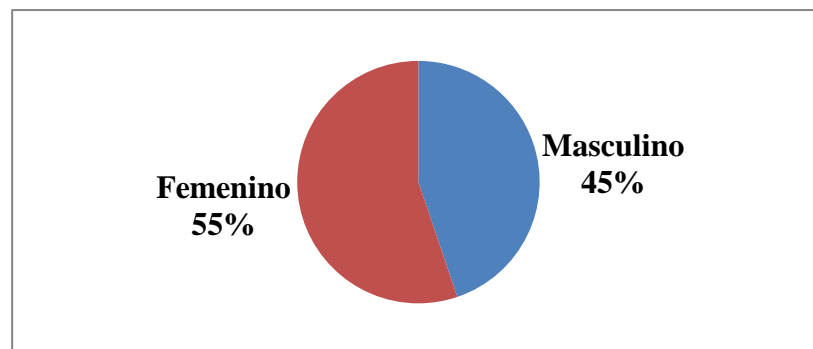
**n= 413 Total de Población a encuestar.**

**Fuente:** Montero, Capacidad de Carga para mejorar la conservación de Isla Santay, (2015).

#### 4.4.2 Resultados de la encuesta

Los resultados de la encuesta fueron los siguientes:

**Gráfico II Género de los encuestados.**

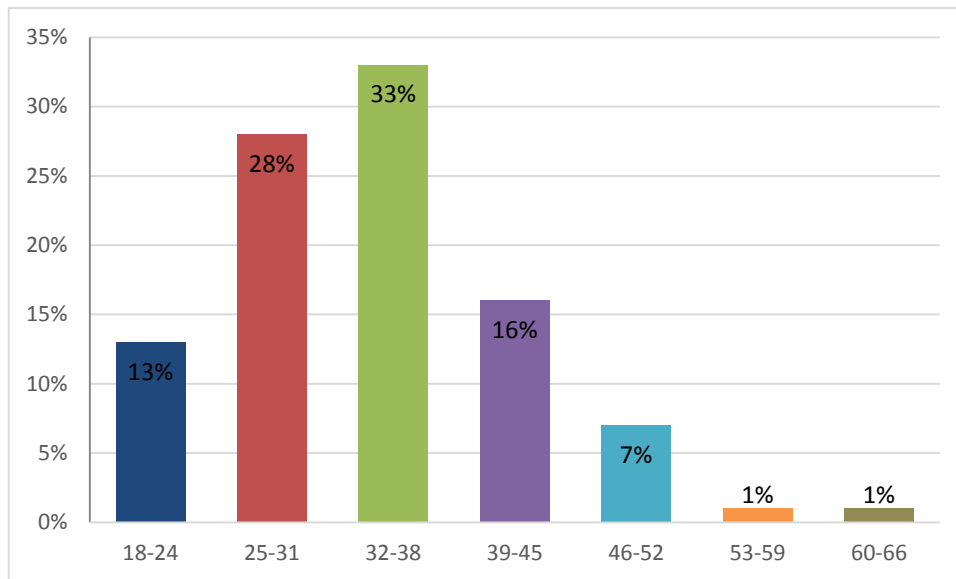


**Fuente:** Elaboración de los autores, a partir de las encuestas realizadas a los turistas y visitantes de Isla Santay.

**Comentario:** Se torna interesante al momento de crear estrategias sobre tiempo en senderos, horarios, distancias en rutas, complejidad, etc.; pues está probado

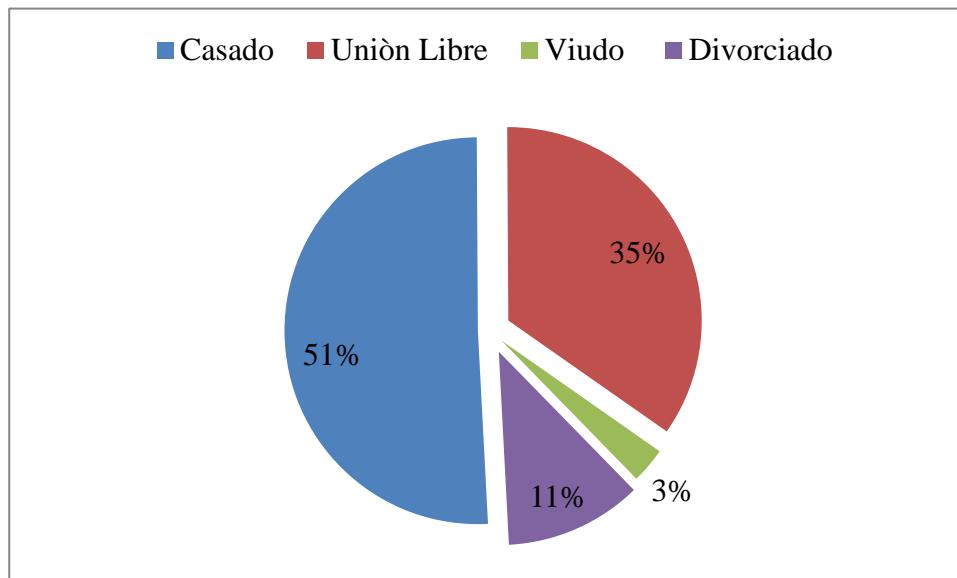
científicamente que las mujeres aunque tienen muchas otras aptitudes y cualidades en lo que respecta a, resistencia física son los hombres quienes tienen más destreza.

**Gráfico III Edad de los Encuestados.**



**Fuente:** Elaboración de los autores, a partir de las encuestas realizadas a los turistas y visitantes de Isla Santay.

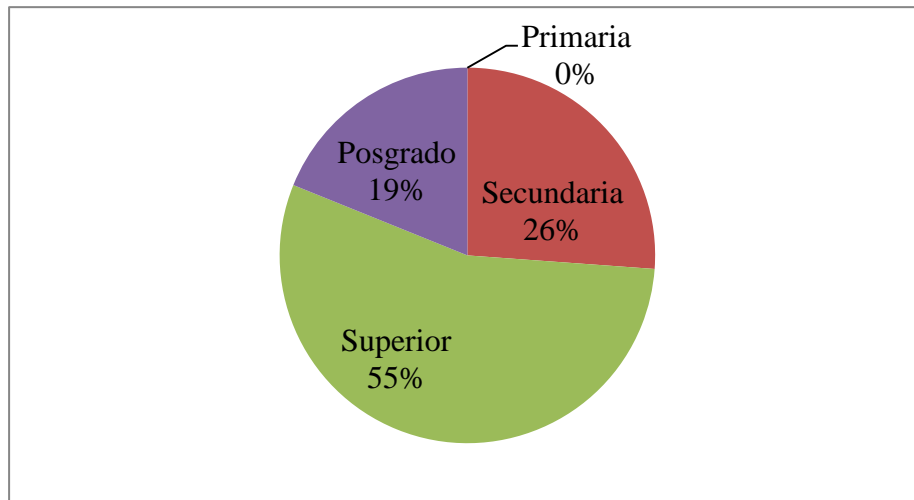
**Comentario:** La mayoría de los encuestados caen en el rango de 25 a 31 y de 32 a 38 años es decir que las estrategias van a ser creadas para destinatarios jóvenes y posiblemente a familias con hijos menores de edad. No quiere decir que las demás variables quedan excluidas pero sí, que se deberá hacer una diferenciación y ofrecer actividades apropiadas para dicho segmento.

**Gráfico IV Estado civil de los encuestados.**

**Fuente:** Elaboración de los autores, a partir de las encuestas realizadas a los turistas y visitantes de Isla Santay.

**Comentario:** Los resultados confirman nuestro segmento de mercado meta (Familias jóvenes y grupos de jóvenes). Debido a esto se podrían considerar actividades para los dos grupos de mercado convirtiendo en el principal objetivo de los comuneros inmersos en el turismo, el brindar un espacio de recreación para grupos de familias y amigos que buscan pasar un tiempo fuera de su entorno habitual mediante un turismo sostenible y de naturaleza, sin dejar a un lado la calidad del servicio. Además resulta beneficioso tener altos índices de personas solteras y casadas, pues se pueden crear campañas para conservar el entorno destinadas preferentemente a jóvenes que pueden involucrarse directamente en el proyecto y a matrimonios que por lo general tienen hijos; si se educa a los pilares de la familia posiblemente sus hijos continúen esta cadena.



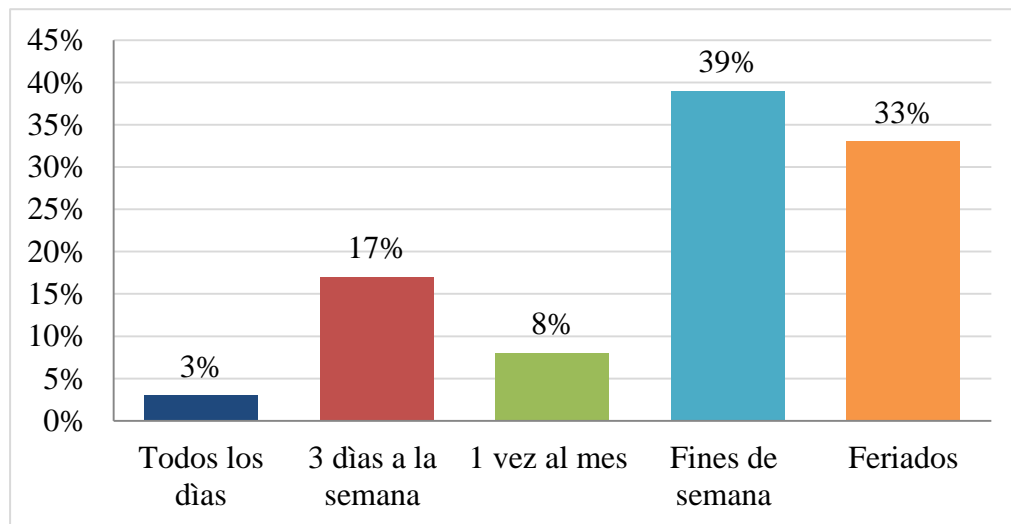
**Gráfico V Nivel de instrucción de los encuestados**

**Fuente:** Elaboración de los autores, a partir de las encuestas realizadas a los turistas y visitantes de Isla Santay.

**Comentario:** La mayoría de personas a quienes nos estamos dirigiendo gozan de un nivel de educación superior, lo cual es positivo para el desarrollo del proyecto, de esta manera confirmamos el nivel socio económico de nuestros encuestados, y consideramos importante brindarles un servicio de calidad durante su estadía en el destino. Se puede decir que el segmento además de buscar un momento de recreación y ocio, busca enriquecerse de concomimiento y experiencias y si se proporcionan normas o restricciones posiblemente estén dispuestos a seguirlas.

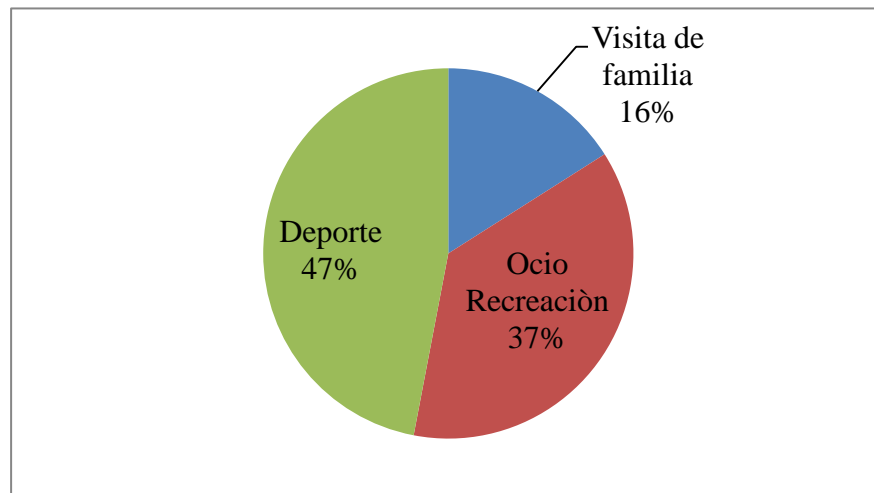
## Planificación del viaje

**Gráfico VI Frecuencia de visita de los encuestados.**



**Fuente:** Elaboración de los autores, a partir de las encuestas realizadas a los turistas y visitantes de Isla Santay.

**Comentario:** Lo más importante es que se vuelve a corroborar que el problema sobre el exceso de capacidad de carga se da sobre todo durante los fines de semana y feriados, por lo que los autores no se equivocan al sugerir Estrategias de Desmarketing que cubran estos parámetros.

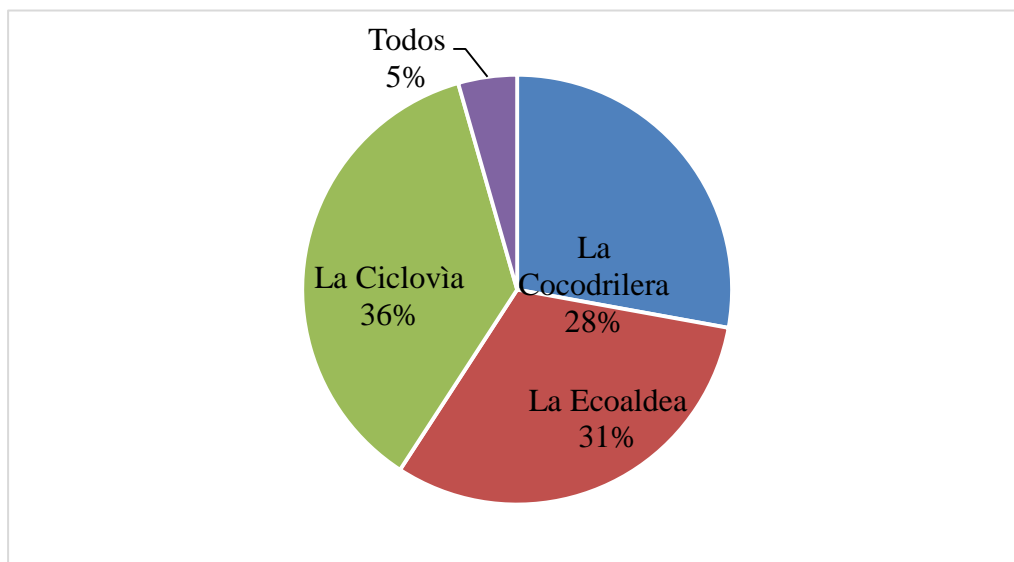
**Gráfico VII Motivación de los encuestados**

**Fuente:** Elaboración de los autores, a partir de las encuestas realizadas a los turistas y visitantes de Isla Santay.

**Comentario:** Con respecto a la mayor motivación “Deportes” se deja a entre ver que la Ciclovía es de lo que hablan los encuestados. No obstante la categoría “Deportes” como tal cuenta con un sinnúmero de prácticas que no sólo pueden estar ligadas al ciclismo. Es gracias a esto que se ve la alta factibilidad en la creación de otro tipo de atractivos ligados a esta misma categoría.

La segunda en la lista “Ocio y recreación” puede hacernos pensar en grupos de personas interesadas en todo el entorno, por lo que la posible restricción en el ingreso de ciertos atractivos no sería la solución.

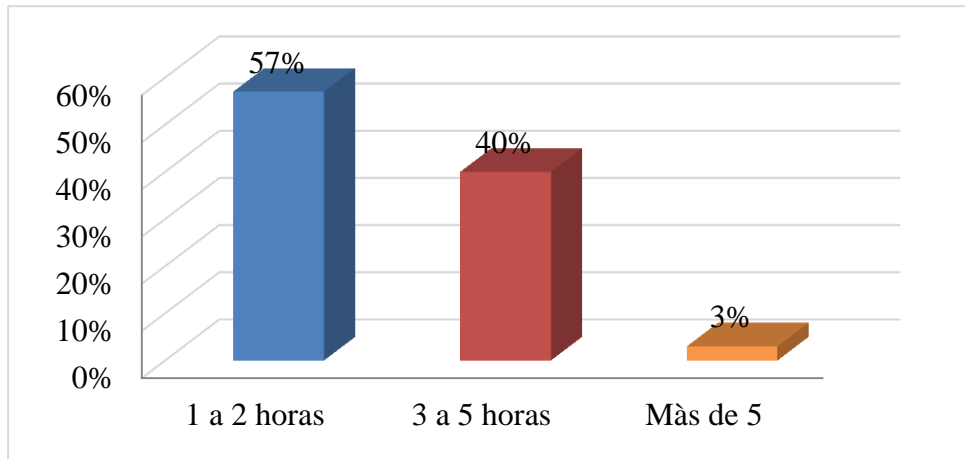
**Gráfico VIII Atractivos Turísticos considerados por los encuestados**



**Fuente:** Elaboración de los autores, a partir de las encuestas realizadas a los turistas y visitantes de Isla Santay.

**Comentario:** De forma similar con la motivación del viaje se experimenta el interés en todos los atractivos, claro que con diferentes porcentajes de incidencia pero eso vuelve a dejar por sentado que no se puede simplemente tomar como solución la restricción en el ingreso a los atractivos porque posiblemente puede llevarnos a que en un determinado tiempo el problema no sea la alta demanda sino todo lo contrario.

**Gráfico IX Tiempo de visita considerado óptimo por los encuestados.**

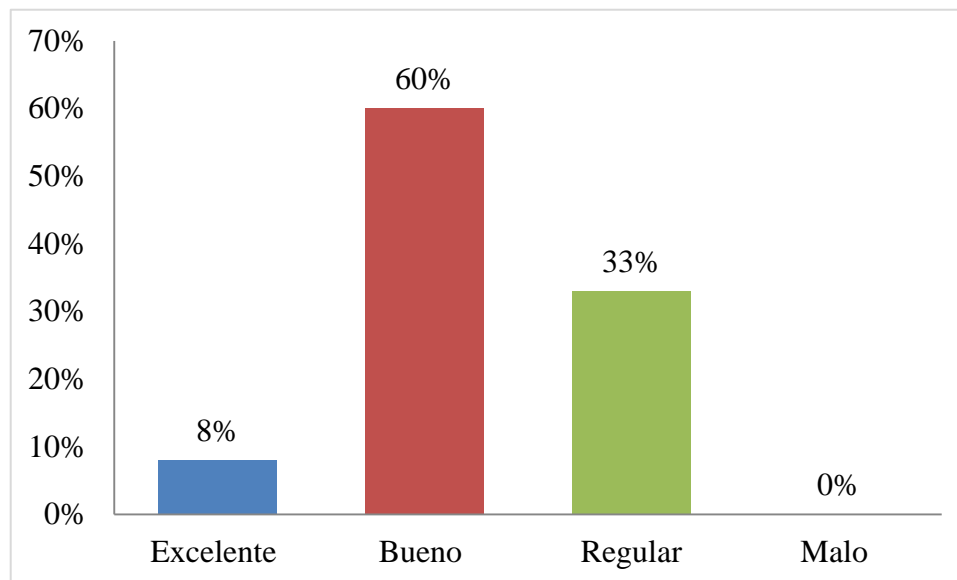


**Fuente:** Elaboración de los autores, a partir de las encuestas realizadas a los turistas y visitantes de Isla Santay.

**Comentario:** Se convierte en un dato muy reconfortante conocer que los visitantes, en su mayoría no exceden su visita a más de 5 horas, pues representaba cierto temor el hecho de que la estadía sea excesivamente prolongada. Si los impactos negativos en la naturaleza se dan por el alto ingreso de personas, sumarle a esto una permanencia constante y extensa en el destino iba a ser algo más difícil de manejar.

## Satisfacción de la visita

**Gráfico X Experiencia de visita de los encuestados.**



**Fuente:** Elaboración de los autores, a partir de las encuestas realizadas a los turistas y visitantes de Isla Santay.

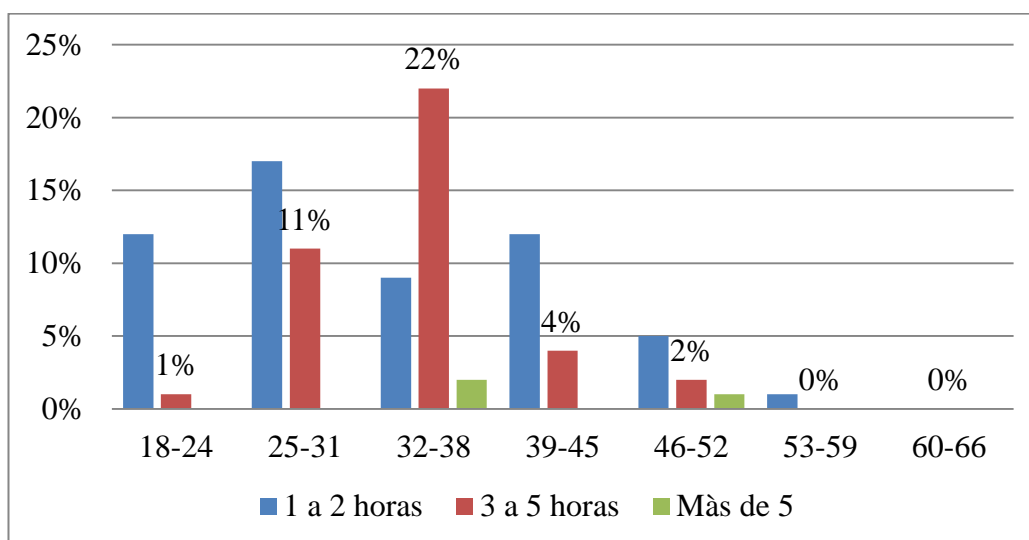
**Comentario:** Si bien no se ha obtenido un indicador que confirme que todos luego de conocer Isla Santay catalogan su experiencia como “excelente” nos ayuda a percibir el estrés que puede significar compartir el espacio con un sinnúmero de personas que sobrepasan los niveles normales aceptables. Es decir que posiblemente la masificación puede ser una de las razones por las que el destino no es catalogado como debería. Sin embargo no se está cayendo en un rango demasiado bajo de satisfacción por lo que con los posibles cambios que se puedan dar en la organización podría modificarse esta percepción.

#### 4.4.3 Variables combinadas:

Luego de analizar las encuestas realizadas a los turistas y visitantes del Centro de Recreación Isla Santay se procederá a combinar los datos para obtener cuadros más específicos sobre la demanda, permanencia en el sitio y perfil de los mismos.

#### Permanencia:

**Gráfico XI Permanencia de visita según rango de edades**

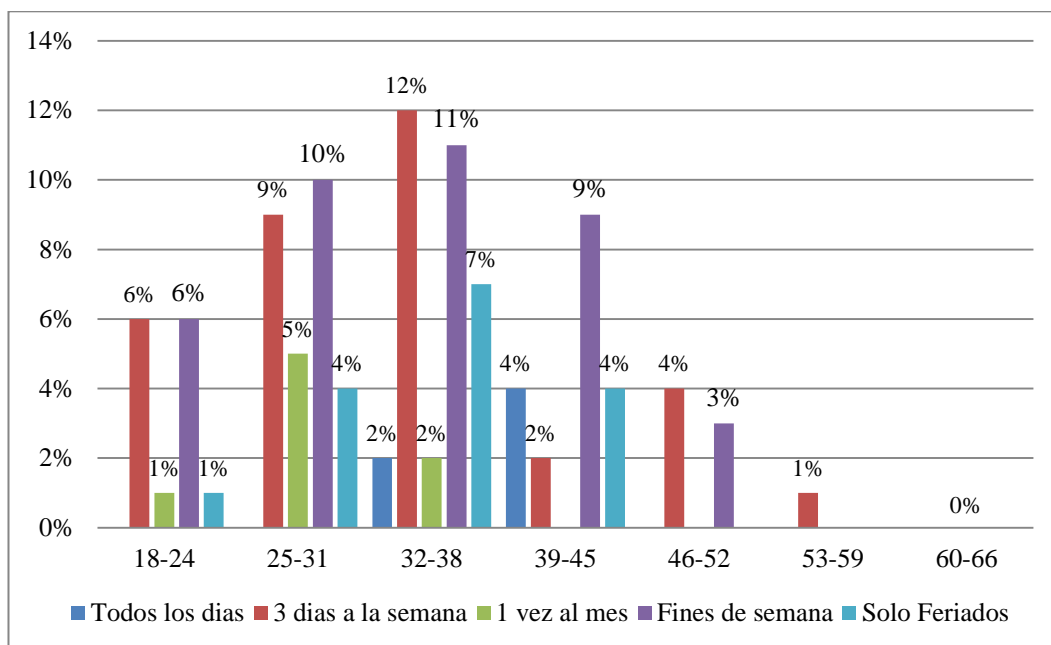


**Fuente:** Elaboración de los autores, a partir de las encuestas realizadas a los turistas y visitantes de Isla Santay.

**Comentario:** A pesar de no caer en un tiempo de visita demasiado elevado, la escala se debe tomar en cuenta (1 a 2 horas, 236 personas) en el momento de generar estrategias ya que si no se da un promedio de visita similar posiblemente los turistas y visitantes se sientan ofendidos.

## Segmentación:

**Gráfico XII Frecuencia de visita de turistas y visitantes según rango de edades.**



**Fuente:** Elaboración de los autores, a partir de las encuestas realizadas a los turistas y visitantes de Isla Santay.

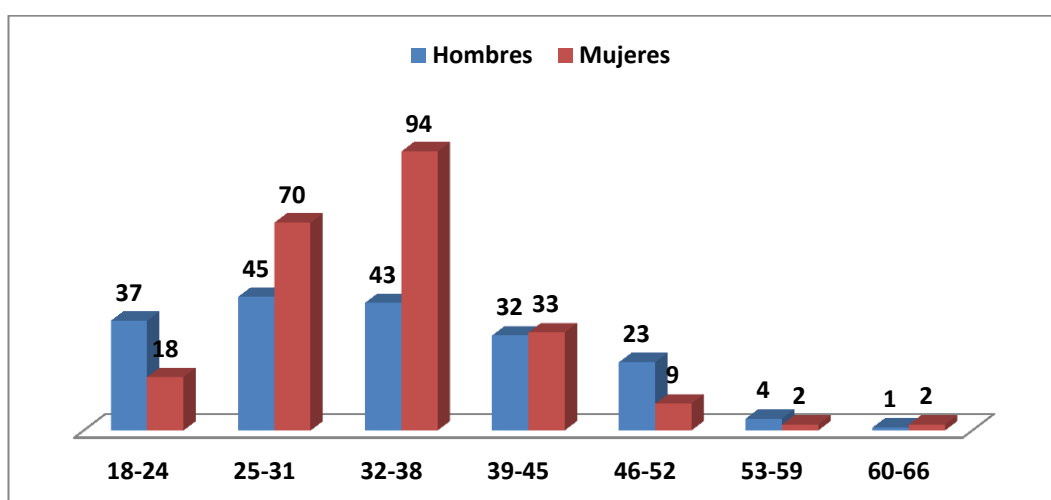
**Comentario:** Como bien se puede observar no existe un gran índice de personas entre 53 a 66 años. Nuestro segmento se enmarca dentro de los cuatro primeros rangos de edad, es decir de 18 a 45 años y el promedio de visitación al que se apuntar, por medio del desmarketing, debería ser para las personas que ingresan 3 veces a la semana, fines de semana y feriados.



#### 4.4.4 Perfil del turista o visitante

Basado en los resultados de las encuestas el turista o visitante del Centro de Recreación Isla Santay cuenta con las siguientes características expresadas en los siguientes gráficos:

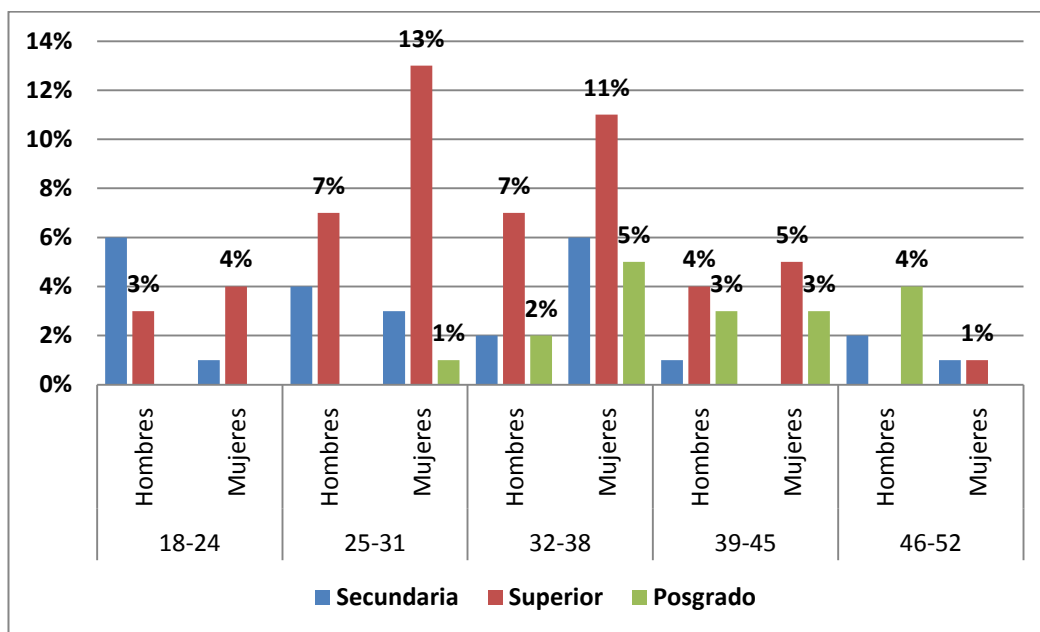
**Gráfico XIII Edades de los turistas y visitantes por género.**



**Fuente:** Elaboración de los autores, a partir de las encuestas realizadas a los turistas y visitantes de Isla Santay.

**Comentario:** El indicador en el que las mujeres llevan la delantera (femenino 228, masculino 185) nos dan a conocer el tipo de demanda que tiene el Centro de Recreación Isla Santay y además existe la posibilidad de implementar controles, registros y demás acciones en las que posiblemente se genere mayor predisposición y paciencia, debido a los bastos estudios en los que se le atribuyen a las mujeres dichas cualidades.

**Gráfico XIV Nivel de educación de turistas y visitantes según rango de edades y género.**



**Fuente:** Elaboración de los autores, a partir de las encuestas realizadas a los turistas y visitantes de Isla Santay.

**Comentario:** Se resaltan los porcentajes de educación correspondiente a superior y postgrado debido a que la suma de los mismos generan un 77% de turistas y visitantes con un promedio de educación por encima del nivel normal, es decir que se podría volver a pensar en una acogida positiva a las estrategias que van a ser planteadas a fin de conservar el humedal y reserva protegida Isla Santay.

Gráfico XV Perfil del Turista de Isla Santay.

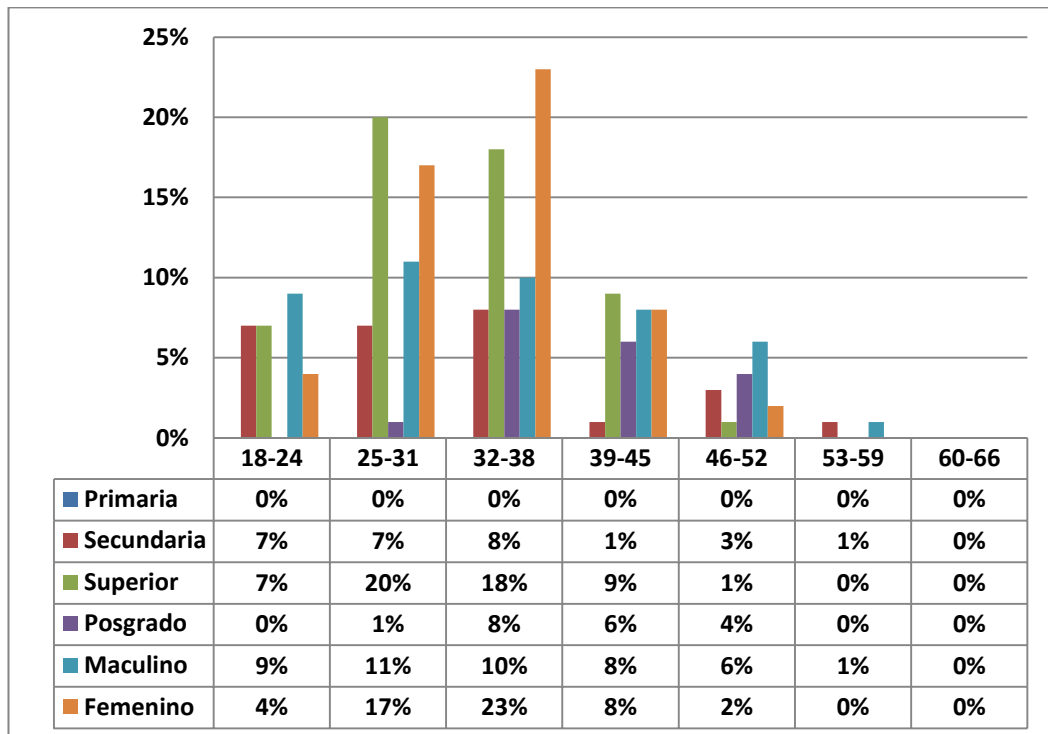
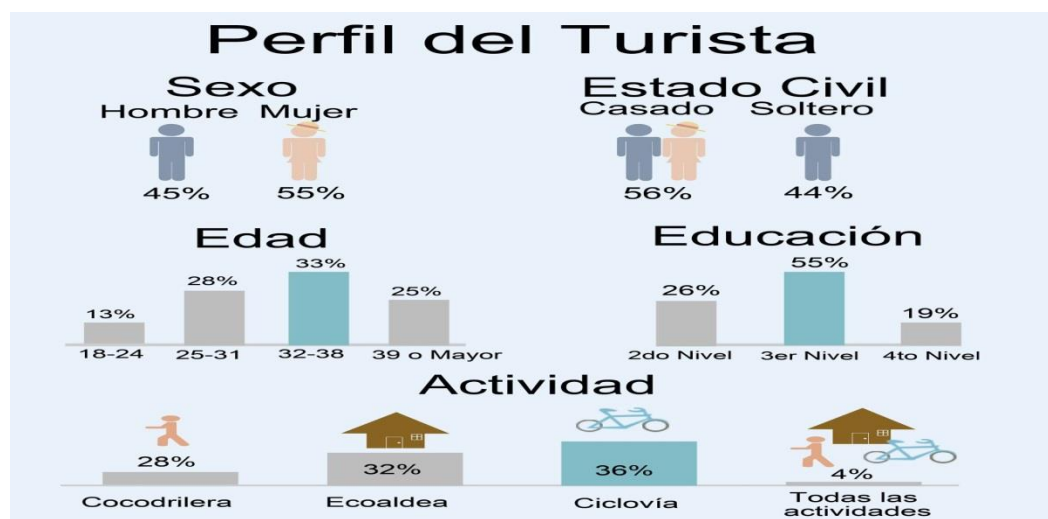


Ilustración 6 Perfil del Turista y Visitante del Centro de Recreación isla Santay

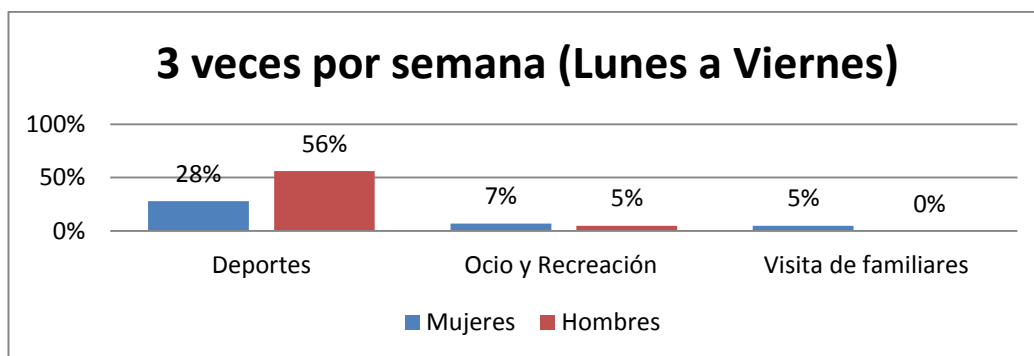


**Fuente:** Elaboración de los autores, a partir de las encuestas realizadas a los turistas y visitantes de Isla Santay.

**Comentario:** El turista y visitante del Centro de Recreación Isla Santay en su mayoría son mujeres de entre 18 a 45 años de edad, con un nivel de educación alto y están interesadas en actividades deportivas. Esto nos conduce a crear estrategias que giren en torno a este tipo de actividad y que reduzcan la demanda no de forma indiscriminada, sino más bien que logren adaptarla a la capacidad del entorno para que este perdure a través del tiempo en los tres ejes centrales social, ambiental y económico.

#### 4.4.5 Gráficos que fundamentan el diseño de las Estrategias de Desmarketing

**Gráfico XVI Frecuencia de visita por género.**



**Fuente:** Elaboración de los autores, a partir de las encuestas realizadas a los turistas y visitantes de Isla Santay.

**Comentario:** Este gráfico combinado se crea para mostrar que de las personas que respondieron que van a Isla Santay tres veces a la semana (entre semana) lo hacen como aparente rutina de ejercicios, obteniendo así un total de:

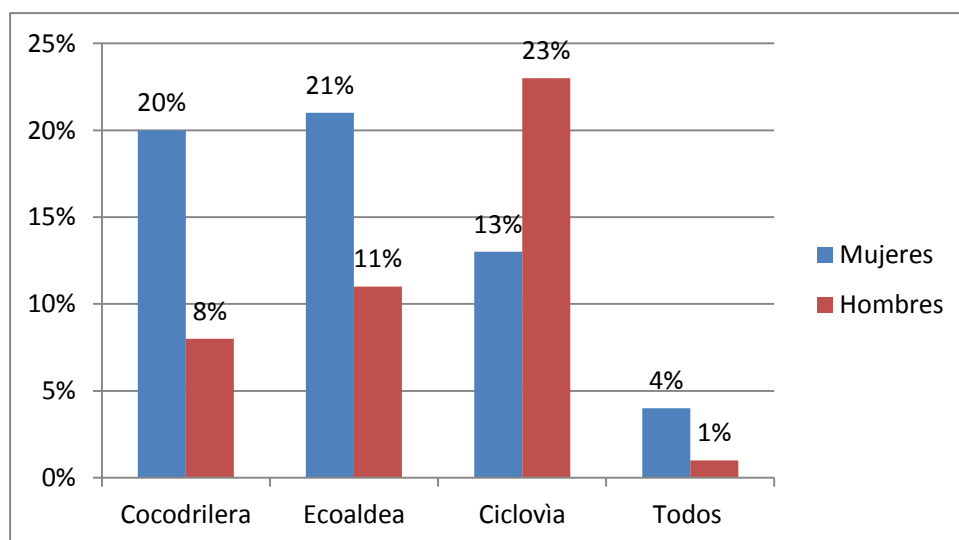
**Tabla III Turistas y visitantes que van 3 veces por semana por deporte.**

Total de encuestados	Hombres	Mujeres
413	77	38

115

**Fuente:** Elaboración de los autores, a partir de las encuestas realizadas a los turistas y visitantes de Isla Santay.

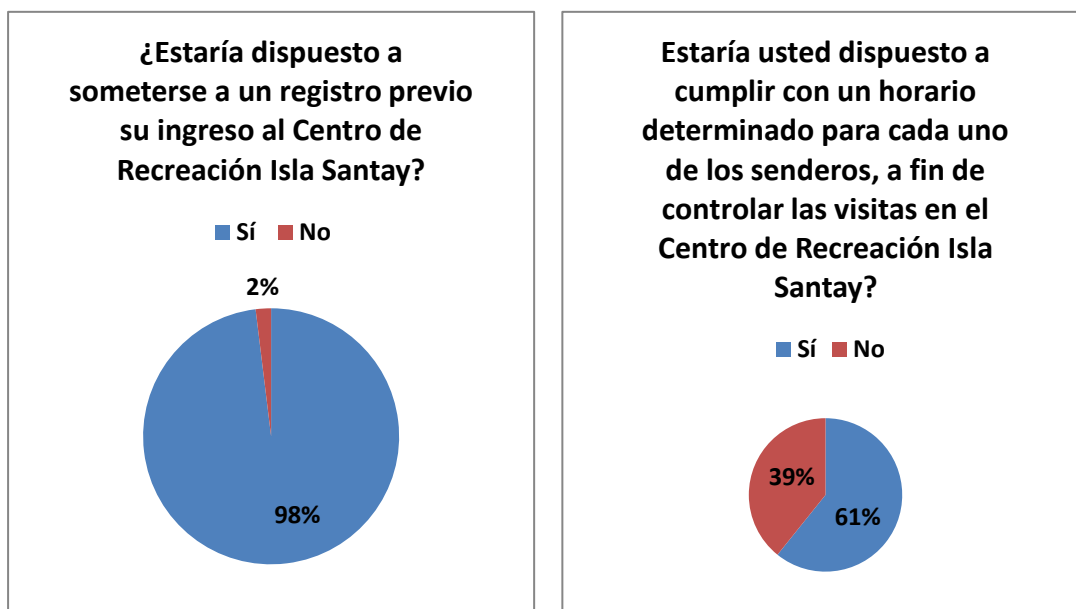
Se podría proponer alguna alternativa que reduzca al menos un día este índice de visitas y así disminuir la demanda actual del Centro de Recreación Isla Santay.

**Gráfico XVII Atractivos según turistas y visitantes encuestados por género.**

**Fuente:** Elaboración de los autores, a partir de las encuestas realizadas a los turistas y visitantes de Isla Santay.

**Comentario:** Debido a que se corrobora que “Deportes” significa “Ciclovía” por la gran demanda de turistas y visitantes que prefieren este atractivo, (mujeres 82, hombres 148) se pueden organizar las actividades dentro de Isla Santay de tal forma en la que se preste principal atención a este recurso.

**Gráfico XVIII Registro previo ingreso al Centro de Recreación Isla Santay.**



**Fuente:** Elaboración de los autores, a partir de las encuestas realizadas a los turistas y visitantes de Isla Santay.

**Comentario:** En general el turista y visitante está dispuesto a contribuir con la conservación del humedal, lo cual representa el primer paso para la creación de estrategias de desmarketing, ya sea por medio de un registro más controlado o de horarios unificados. Cada recalcar que las dos preguntas se formularon con el fin de conocer el interés de las personas en los posibles cambios, no de garantizar las propuestas como tal, pues es gracias a estos resultados que los autores recién empiezan a determinar la creación y factibilidad de las mismas.

## **4.5 Análisis bibliográfico**

A partir de los estudios cuyos temas y autores se adjuntan a continuación se van a conocer algunas similitudes y diferencias en base a cinco criterios claves: Ambiente, Gestión Responsable y Sostenible, Capacidad de Acogida, Economía y Conclusiones.

Cabe recalcar que los extractos tomados de los respectivos estudios tienen relación con las variables que se enuncian de manera horizontal y corresponden a la opinión de un autor y otro sobre un mismo tema.

### **Estudio de caso 1:**

“Turismo y medio ambiente en ciudades históricas. De la capacidad de acogida turística a la gestión de los flujos de visitantes.”

**Autor: María García Hernández**

### **Estudio de caso 2:**

“Estrategias sostenibles en destinos patrimoniales: de la promoción a la gestión integrada e innovadora.”

**Autor: Miguel Ángel Troitiño Vinuesa**

A partir del análisis de los autores según cada criterio se adjunta al final del gráfico un recuadro titulado: “Caso Isla Santay”, Proyecto Espol en el cual se adjunta la situación del entorno.

**Tabla IV Análisis Bibliográfico sobre Gestión Sostenible (Similitudes)**

<b>SIMILITUDES</b>			
	<b>AMBIENTE</b>	<b>GESTIÓN RESPONSABLE Y SOSTENIBLE</b>	<b>CAPACIDAD DE ACOGIDA</b>
<b>AUTOR 1:</b> <b>María García Hernández</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Impactos físicos evidentes: Basura, desperdicios, pisoteo, deterioro de zonas verdes, uso inadecuado de suelos.”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Se pueden y deben establecer estrategias de gestión que permitan controlar los impactos y cambios que introduce el turismo, manteniéndolo dentro de los parámetros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Los niveles de actividad y desarrollo turístico se mantienen dentro de unos límites asumidos como aceptables por la colectividad interesada.”</li> </ul>
<b>AUTOR 2:</b> <b>Miguel Ángel Troitiño Vinuesa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Deberíamos estar conscientes de los impactos negativos que se pueden emitir tras la llegada del turismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Es necesario realizar un tipo de gestión turística que involucre una visión transversal innovadora y tenga presente las dimensiones culturales, económicas y medioambientales”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Tiene límites y manejada con inteligencia permite cualificar la visita y mejorar los resultados económicos.”</li> </ul>
<b>ANÁLISIS DE LOS AUTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El exceso de demanda o masificación en destinos turísticos causa impactos físicos negativos: los cuales pueden llevar a cambiar las características biodiversas del entorno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para controlar el exceso de turistas y visitantes es más que necesario el desarrollo de un tipo de estrategias de gestión en las que se trabaje de manera transversal los ejes físicos, económicos, sociales y políticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los límites asumidos como aceptables deben ser siempre una referencia, para conservar el destino.</li> </ul>
<b>"CASO ISLA SANTAY" - PROYECTO ESPOL</b>	Se aprecian deterioros en senderos e impacto negativo en las áreas de manglar.	Diseño de Estrategias de Gestión: Desmarketing Ambiental.	Límites de capacidad de carga excedidos.

**Fuente:** Elaboración propia de los autores a partir de la información de los artículos estudiados.



**Tabla V Análisis Bibliográfico sobre Gestión Sostenible (Diferencias)**

<b>DIFERENCIAS</b>		
	<b>ECONOMÍA</b>	<b>SOLUCIONES</b>
<b>AUTOR 1: María García Hernández</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “En general el turismo es una actividad que consume más de lo que produce.”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Encausar la actividad turística dentro de unos umbrales de sostenibilidad que aseguren la salvaguardia y conservación de los recursos.”</li> </ul>
<b>AUTOR 2: Miguel Ángel Troitiño Vinuesa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “El desarrollo turístico contribuye a la revitalización económica de los destinos, pero cuando la economía depende en exceso de esta actividad se expone a serios peligros.”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Adecuar destinos para que conservando sus valores, singularidades, aspectos claves del atractivo y la sostenibilidad se integre armoniosamente la función turística y se convierta en una aliada de su recuperación que genere actividad económica a sus entornos.”</li> </ul>
<b>ANÁLISIS DE LOS AUTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los comuneros y los entes gubernamentales de Isla Santay deben tener presente que el turismo es dinamizador de la economía. Sin embargo, ningún destino natural, de por sí vulnerable, puede depender sólo del turismo para mantenerse a lo largo del tiempo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Los flujos de turistas declinan porque los mismos visitantes empiezan a juzgar una vez que sobrepasan determinadas capacidades de espacio" María G. Hernández. El fin es conservar el destino mediante la gestión sostenible que en nuestro caso de estudio va a estar encausada a la teoría de Desmarketing Ambiental, para así lograr una integración armoniosa entre los factores físico, social, económico y político.</li> </ul>
<b>"CASO ISLA SANTAY" - PROYECTO ESPOL</b>	Se propone una economía sostenible.	Solución encausada al autor dos.

**Fuente:** Elaboración propia de los autores a partir de la información de los artículos estudiados.

**Tabla VI Resultados de Evaluación de Gestión Sostenible en Isla Santay.**

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN	EVALUACIÓN CASO "ISLA SANTAY" PROYECTO ESPOL			
		CUMPLE			NO CUMPLE
		ALTO	MEDIO	BAJO	
AMBIENTE	Las autoridades competentes y actores claves consideran indispensable la reducción de los impactos ambientales negativos causados en el entorno.	X			
	Se crean medidas de conservación ambiental destinadas tanto a la comunidad como a los turistas y visitantes.			X	
	Se han entregado proyectos de mejoras en la infraestructura del lugar.	X			
	Se da mantenimiento a las obras que forman parte de los proyectos entregados.		X		
GESTIÓN RESPONSABLE Y SOSTENIBLE	Se crean e implementan medias de gestión sostenible.				X
	Se registran mediante procesos óptimos los datos de ingreso de turistas y visitantes al entorno.			X	
	Se dota a la comunidad con los recursos necesarios para realizar las actividades turísticas.		X		
	Se han realizado capacitaciones a la comunidad en las áreas de restauración, hotelería, guianza o atención al cliente.	X			
CAPACIDAD DE ACOGIDA	Se respetan los límites asumidos como aceptables por el entorno.				X
ECONOMÍA	Las tarifas con las que se comercializan los productos y servicios van acorde con su calidad.	X			
CONCLUSIONES	Se está conservando (mediante todas las herramientas posibles, siendo una de ellas y la más viable la gestión sostenible) el destino en base a sus características biodiversas y potencial turístico.			X	

**Fuente:** Elaboración propia de los autores a partir de los resultados del análisis bibliográfico.

#### **4.6. Análisis de Matriz FODA**

##### **Síntesis:**

El Centro de Recreación Isla Santay actualmente cuenta con importantes características ecológicas, posee diferentes infraestructuras (ecoaldeas, paneles solares, servicios básicos, etc.) que permitieron mejorar la calidad de vida de sus comuneros e inversiones sociales (puentes basculantes, senderos) que cautivaron a diferentes tipos de turistas y visitantes. La llegada de dichos grupos de personas generó una importante dinamización en la economía de los habitantes de la isla. Sin embargo, se están percibiendo ciertos impactos negativos que deben ser tratados a tiempo, es por esto que se procede a realizar este análisis de Matriz FODA para conocer las razones que están provocando los mismos.

**Tabla VII Matriz FODA del Centro de Recreación Isla Santay**

<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Declarada como Humedal Ramsar y Área Protegida.</li> <li>• Existen vías de acceso terrestre recién construidas: “Puentes multipropósitos” y condiciones para transporte fluvial.</li> <li>• La comunidad está unida y cuenta con una organización jerárquica aceptada tanto por sus habitantes como por los entes reguladores del estado.</li> <li>• Posee una extensa flora y fauna que incluye especies endémicas.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El turismo puede ser dinamizador de la economía y contribuir con el desarrollo social y cultural del entorno.</li> <li>• Gracias a los proyectos de mejora del entorno físico, financiados por el estado ecuatoriano y la flora y fauna con la que se cuenta se puede incentivar el turismo sostenible.</li> <li>• Los entes gubernamentales competentes desean generar más plazas de trabajo para los comuneros.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masiva afluencia de turistas y visitantes en los fines de semana y feriados.</li> <li>• No se aplican las regulaciones implementadas para la conservación de las especies de flora y fauna.</li> <li>• No existen medidas de gestión sostenible que ayuden a regular el ingreso de turistas y visitantes.</li> <li>• El servicio de guianza comunitaria no es promocionado.</li> <li>• Falta de señalética informativa que invite a la conservación del ambiente.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extinción de las especies endémicas debido al exceso de visitantes.</li> <li>• Cierre temporal o definitivo del área si se continúa con el ingreso desmedido.</li> <li>• Decisiones políticas sobre ingreso de visitantes podrían afectar a la conservación del destino.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

**Tabla VIII Diagnóstico Situacional del Centro de Recreación Isla Santay**

F + A	F + O	D + O	D + A
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las declaratorias como humedal Ramsar y Área Protegida deben ser un incentivo para la creación de medidas de gestión sostenible que impidan la extinción de especies endémicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gracias a los proyectos de mejora del entorno financiados por el estado ecuatoriano se puede volver más sencillo fomentar el desarrollo de un turismo sostenible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No existen medidas de gestión sostenible. Sin embargo, los entes gubernamentales desean generar plazas de empleo para los comuneros, si se crean sistemas de regularización de la demanda se van a necesitar recurso humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La afluencia masiva de turistas y visitantes podría ocasionar el cierre temporal o definitivo del área.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La creación de proyectos y talleres ambientales pueden ser destinados a las últimas generaciones para lograr así una mejora en la educación de las masas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La diversidad ecológica y los conocimientos de los comuneros sobre la flora y fauna existente cualifican la visita de los turistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La afluencia masiva de turistas provoca fuertes ingresos económicos. No obstante una vez que se regule la demanda se podrá contar con ingresos inferiores pero que perduren en el tiempo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Decisiones políticas podrían afectar a la conservación del destino, debido a que no se crean medidas de gestión sostenible que ayuden a regular el ingreso desmedido de turistas y visitantes.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

**Diagnóstico:**

El Centro de Recreación Isla Santay efectivamente se está viendo afectado por el exceso de capacidad de carga, el cual provoca diferentes impactos negativos en su entorno tales como: deterioro en los senderos, estrés en la flora y fauna, pisoteo, contaminación en áreas de manglar entre otros. Sin embargo, cuenta con ciertas oportunidades y fortalezas que pueden ayudar a combatir lo expuesto y lograr un turismo sostenible que aproveche todos los espacios y atractivos de forma correcta. Por lo que se recomienda la creación de algún tipo de estrategia que le permita mitigar estos efectos que causan el ingreso desmedido de turistas y visitantes.

## **CAPÍTULO 5**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1 Introducción**

Una vez que hemos cumplido el primer y segundo objetivo específico de este proyecto, mediante la Matriz FODA y resultados estadísticos se procede a realizar el análisis bibliográfico de gestión sostenible y los estudios de caso de entornos naturales con el mismo problema que Isla Santay, a continuación se presentan las estrategias de desmarketing implementadas y la forma en la que redujeron la demanda.

## **5.1 Estrategias de Desmarketing para el Centro de Recreación Isla Santay.**

### **Estrategia N° 1**

#### **Registro y Control para el Ingreso de Turistas y Visitantes al Centro de Recreación Isla Santay.**

La presente estrategia de desmarketing consta de 2 fases, en las cuales al finalizar su explicación se procederá a expresar la forma en la que reduce la demanda actual del Centro de Recreación Isla Santay.

#### **FASE 1: Control de ingresos al Centro de Recreación Isla Santay por medio de base de datos.**

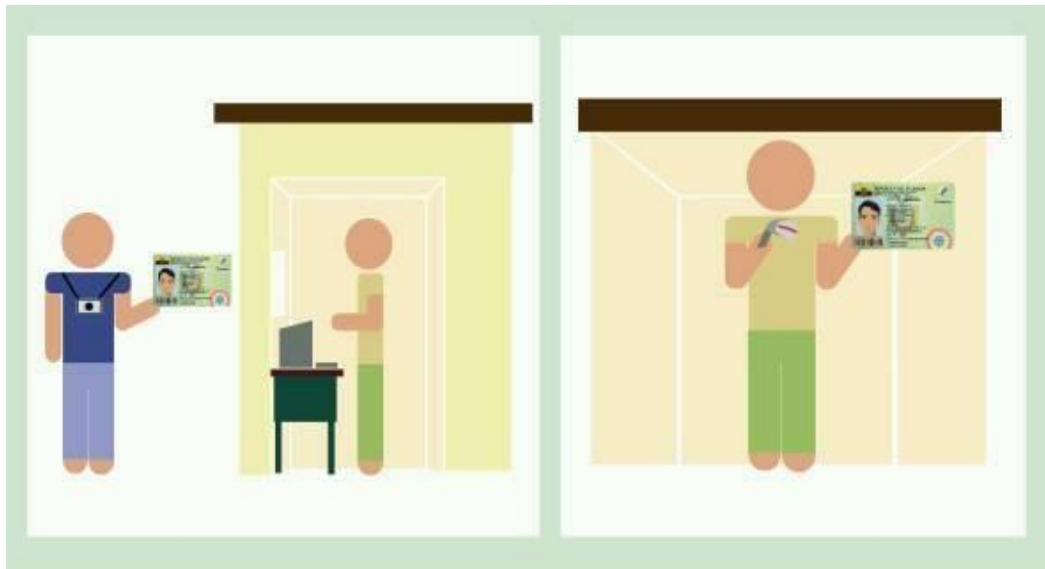
Aprovechando que se solicita la cédula de identidad o el pasaporte en la garita del Centro de Recreación Isla Santay se podría implementar un control por turista y por el número de veces que ha visitado el área.

#### **Forma de realizarlo:**

El turista o visitante ingresa al área protegida, presenta su cédula o pasaporte y con un lector de barras se señala al código impregnado en la cédula y automáticamente se registran sus datos personales. Además el lector deberá de estar programado para que guarde el número de veces que ha visitado la isla y la hora de ingreso. Al finalizar su recorrido el turista o visitante debe volver a pasar obligatoriamente por garita para que sea registrada su hora de salida.



### Ilustración 7 Registro de Ingreso por Base de Datos.



**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

#### **Equipamiento necesario:**

- **Lector de código de barras programado**

Con la finalidad de agilizar el ingreso de información y la eficiencia en el contador tanto de número de visitas como de horario de ingreso y de salida.

#### **Personal humano necesario**

- No corresponde la incrementación de personal humano, debido a que si ya existe una persona que solicita la cédula lo único que se necesitaría sería en un caso extremo es capacitación.

#### **FASE 2: Límite de visitas**

Al expresarlo como “límite de visitas”, el lector no debe suponer la restricción del ingreso al área, sino más bien esta estrategia permite que la decisión final le

corresponda únicamente al consumidor, pues no es recomendable desde ningún punto de vista negar el ingreso a espacios públicos.

**Forma de realizarlo:**

Se sugieren tres diferentes opciones para el límite de visitas, para las cuales siempre se parte de la base de datos propuesta:

Se deberá establecer un número de visitas tope para dar el siguiente paso. En este ejercicio se va a considerar un límite de 15 visitas, esto en base a los resultados sobre frecuencia de visita acotados anteriormente en el Gráfico VI en el cual los porcentajes de visita más altos eran: 3 veces a la semana (lunes a viernes), fines de semana y feriados es decir que para el primer caso durante un mes esas personas sumarían 12 visitas, 8 visitas y 3 visitas (feriado de año nuevo, del 01 al 03 de enero) respectivamente. Por lo que se considera que 15 puede ser una media para esa demanda.

Una vez que un ciudadano ecuatoriano o extranjero llega a la visita número 16 va a suceder lo siguiente:

**Primera Opción:**

Será informado en garita de su número de visitas y se procederá a explicar que por ese motivo al turista o visitante se le va a proporcionar 1 hora, espacio de tiempo en el

que podrá realizar gratuitamente la actividad que se entiende ha venido realizando 15 veces. Sin embargo, en el momento en el que se pasa del tiempo establecido se procederá a cobrar una tarifa generada por el gobierno del Ecuador según la facultad del mismo para generar valores representada en el siguiente reglamento: °

## **REGLAMENTO ESPECIAL DE TURISMO EN AREAS NATURALES**

### **PROTEGIDAS**

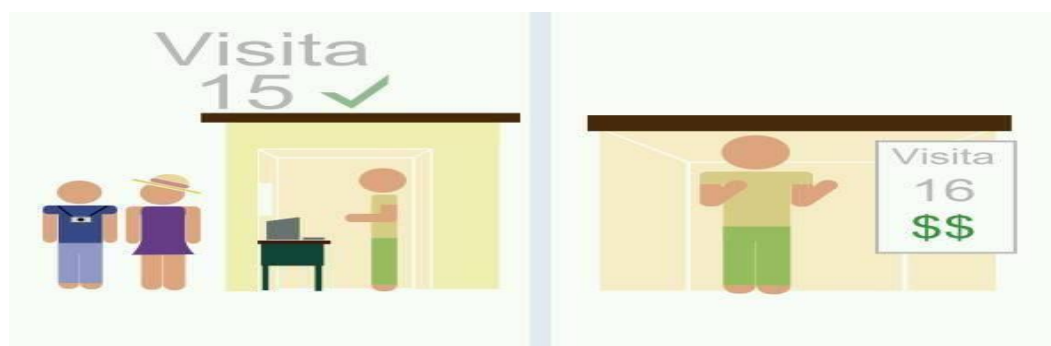
#### **(RETANP)**

##### **Art. 7.-**

“Los Ministerios de Ambiente y Turismo estarán especialmente obligados a coordinar lo siguiente:

La fijación de tarifas, patentes y tasas por ingreso a las áreas del Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Estado, de conformidad con la Ley.” (RETANP, 2010).

##### **Ilustración 8 Límite de visita, tiempo otorgado, posible cancelación de tarifa.**



**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

**Segunda Opción:**

Será informado en garita de su número de visitas y se procederá a explicar que por ese motivo deberá pagar un tarifa estipulada por el gobierno por su ingreso, si el turista o visitante se rehúsa se considera que es su decisión la de no ingresar al destino.

**Ilustración 9 Límite de visita, posible cancelación de tarifa.**

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

**Equipamiento necesario:****Primera y Segunda Opción:**

- No se necesita equipamiento.

**Nota:**

Para las tres opciones se necesita la creación de las tarifas proporcionadas por el Gobierno del Ecuador.

**Personal humano necesario:****Primera y Segunda Opción:**

- No se necesita incrementar personal.

**Nota:**

- Se puede considerar un cobro proporcional para cada uno de los feriados.

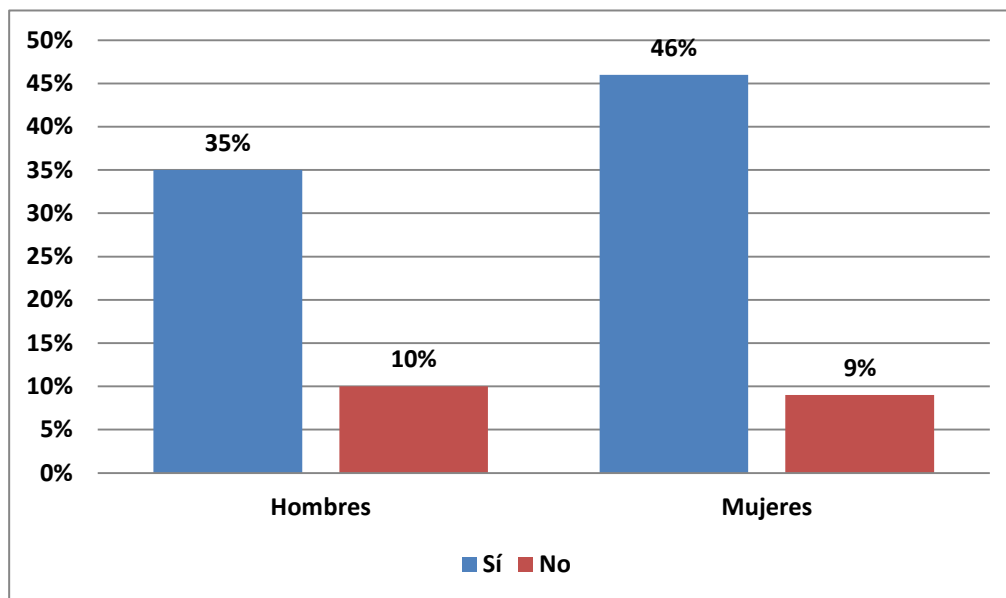
**Reducción de la demanda**

Una vez más se consideran los datos sobre frecuencia de visita mencionados anteriormente:

<b>3 días a la semana (Lunes a Viernes)</b>
<b>Fines de semana</b>
<b>Feridos</b>

Además según la pregunta realizada en la encuesta: ¿Estaría dispuesto a pagar una tasa por entrar al área de recreación? A lo que respondieron:

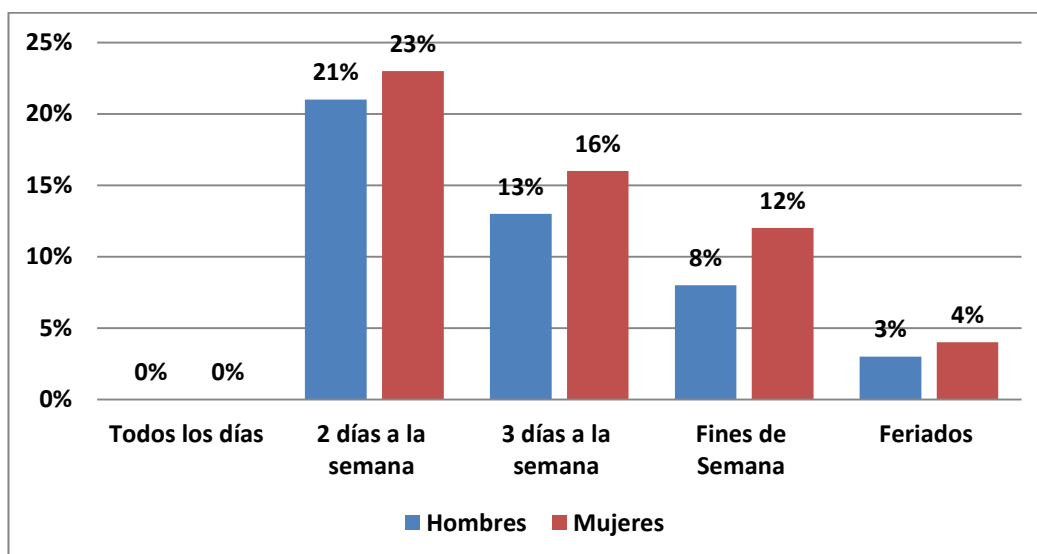
**Gráfico XIX Aceptación de Pago de tarifa según género**



**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

Luego de realizar la pregunta sobre la implementación de una posible tarifa, se creyó muy conveniente volver a preguntar sobre su frecuencia de visita si se diera dicha suposición, a lo que respondieron:

**Gráfico XX Frecuencia de visita luego de posible implementación de tarifa.**



**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

Es decir que el factor “precio” disminuiría, el promedio de visitas de la siguiente manera:

**Tabla IX Frecuencia de visita antes y después de una implementación de tarifa.**

<b>FRECUENCIA DE VISITA ANTES</b>		<b>FRECUENCIA DE VISITA DESPUÉS DE POSIBLE COBRO</b>	
3 días a la semana	138	3 días a la semana	122
Fines de semana	162	Fines de Semana	81
Feridos	69	Feridos	29

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

Esta estrategia de desmarketing propone mediante diferentes opciones una forma de disminuir la demanda sin llevarla a la reducción total de la misma. Debido a que tan sólo un 20% indica que no estaría dispuesto a pagar por su ingreso y el 80% habla de reducir el número de visitas, más no decide nunca regresar.

#### **Dificultades:**

Si bien no son necesarias un sinnúmero de herramientas, existe la posibilidad de que los entes gubernamentales no consideren como viable la propuesta debido a sus objetivos totalmente contrapuestos y medidos en base al incremento de la demanda que a su vez se convierte en generador de importantes divisas.

## **Estrategia N° 2**

### **Ciclismo Libre en Isla Santay (Fines de semana)**

Mediante un registro previo por grupos y por horarios quienes deseen hacer ciclismo en Isla Santay deberán inscribirse por medio de la página web oficial del gobierno.

#### **Forma de realizarlo:**

Toda persona que decida hacer ciclismo durante los fines de semana en el Centro de Recreación Isla Santay deberá previamente registrarse en la página oficial del gobierno, en la cual van a estar disponibles diferentes casillas para que ingrese sus datos personales y luego se le dará a conocer la disponibilidad por grupos y por horarios disponibles para hacer ciclismo. Además deberá indicar si usted cuenta con su propia bicicleta o si necesita alquilar una para poder prever la cantidad de recursos que sean necesarios. Luego de haber finalizado dicho registro usted debe imprimir el código que el programa le genere para poder validarlo en garita el día en que se presente al destino.

Para las personas que deseen ir a la isla durante los fines de semana y no necesariamente hacer ciclismo deberán imprimir su boleto de ingreso realizando un proceso similar, es decir ingresa sus datos personales y genera su boleto.

Por obvias razones el boleto de las personas que cogieron un cupo para hacer ciclismo debe tener alguna diferencia con el pase que van a tener quienes quieren realizar otras actividades.



Además, todos esos boletos una vez que sean validados pueden ir a la recicladora de Isla Santay y así generar divisas a los comuneros.

**Ilustración 10 Simulación de página web de registro en fines de semana para ciclistas y visitantes.**

The image displays two screenshots of a web registration interface for Isla Santay. The left screenshot shows the registration form with the following fields: "Nombres" (Names), "Apellidos" (Surnames), "Cédula" (ID), and "Fecha de Nacimiento" (Date of Birth) with dropdown menus for day (dd), month (mm), and year (1991). The right screenshot shows the "Selección de Actividad" (Activity Selection) screen with two radio button options: "CICLISMO" (Cycling) and "SENDERISMO" (Hiking). Both screenshots feature the logos of Ecuador and the Ministry of Environment, and a "Siguiente" (Next) button at the bottom.

www.visitaislasantay.gob.ec

Registro en línea

Selección de Actividad

CICLISMO

SENDERISMO

Bicicleta Propia Rentar Bicicleta

Lugares Disponibles: 15 / 26

Número de bicicletas

Fecha de Visita 15-02-2016

FEBRERO 2016

D	L	M	Mi	J	V	S
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

Número de acompañantes:

Siguiente

www.visitaislasantay.gob.ec

Registro en línea

Selección de Actividad

CICLISMO

SENDERISMO

Bicicleta Propia Rentar Bicicleta

Horas	1er Grupo	2do Grupo	3er Grupo	4to Grupo
07:00 - 09:00	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible
09:00 - 11:00	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible
11:00 - 13:00	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible
14:00 - 16:00	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible

Disponibles 12

No Disponibles 6

Registrar

www.visitaislasantay.gob.ec

Registro en línea

Selección de Actividad

CICLISMO

SENDERISMO

Bicicleta Propia Rentar Bicicleta

Horas	1er Grupo	2do Grupo	3er Grupo	4to Grupo
07:00 - 09:00	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible
09:00 - 11:00	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible
11:00 - 13:00	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible
14:00 - 16:00	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible

Disponibles 6

No Disponibles 2

Registrar

Codigo de confirmación para la visita al Centro de Recreación Isla Santay

**BI0075**

15/02/2016

Imprimir Descargar

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

Para la creación de horarios y del número de personas que pueden ingresar por grupo se van a tomar como referencia los datos sobre capacidad de carga de la tesis de Calderón y Salas, (2015), consultada anteriormente y propuesta como antecedente para este proyecto:

**Tabla X Capacidad de carga Sendero Guayaquil – Ecoaldea (bicicletas)**

<b>RESULTADOS</b>		
<b>CCF:</b>	1.558	Bicicletas al día
<b>CCF:</b>	46.740	Bicicletas al mes
<b>CCR:</b>	516	Bicicletas al día
<b>CCR:</b>	15.480	Bicicletas al mes

**Fuente:** Tesis de Calderón y Salas, (2015)

**Comentario:** “Se puede concluir que el número máximo de bicicletas que podría recibir el atractivo por día es de 516 y al mes es de 15.480 bicicletas que ingresarían a la Isla Santay.” Calderón y Salas, (2015).

Ahora bien se recomienda no coger el máximo de la capacidad aceptada por lo que 420 bicicletas por día representan alrededor del 80% del límite aceptado.

Los horarios se podrían dividir tomando en consideración la duración promedio de visita según la encuesta (Gráfico N° IX) en el que las dos respuestas más marcadas fueron de 1 a 2 horas (235 personas) y de 3 a 5 horas (165 personas) por lo que los horarios podrían durar entre 2 y 3 horas quedando en teoría de la siguiente forma:

**Tabla XI Horario de Ciclismo para fines de semana (Tiempo de recorrido 2 horas)**

	<b>1er GRUPO</b>	<b>2do GRUPO</b>	<b>3er GRUPO</b>	<b>4to GRUPO</b>	<b>TOTAL POR HORARIO</b>
<b>07:00 - 09:00</b>	26 PAX	26 PAX	26 PAX	26 PAX	<b>105</b>
<b>09:00 - 11:00</b>	26 PAX	26 PAX	26 PAX	26 PAX	<b>105</b>
<b>11:00 - 13:00</b>	26 PAX	26 PAX	26 PAX	26 PAX	<b>105</b>
<b>14:00 - 16:00</b>	26 PAX	26 PAX	26 PAX	26 PAX	<b>105</b>
	<b>TOTAL DE CICLISTAS POR DÍA</b>				<b>420</b>

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

**Tabla XII Horario de Ciclismo para fines de semana (Tiempo de recorrido 3 horas)**

	<b>1er GRUPO</b>	<b>2do GRUPO</b>	<b>3er GRUPO</b>	<b>4to GRUPO</b>	<b>TOTAL POR HORARIO</b>
<b>07:00 - 10:00</b>	35 PAX	35 PAX	35 PAX	35 PAX	<b>140</b>
<b>10:00 - 13:00</b>	35 PAX	35 PAX	35 PAX	35 PAX	<b>140</b>
<b>14:00 - 17:00</b>	35 PAX	35 PAX	35 PAX	35 PAX	<b>140</b>
	<b>TOTAL DE CICLISTAS POR DÍA</b>				<b>420</b>

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

**Equipo necesario:**

- Programación de página web de horarios disponibles, espacios, disponibles, número de bicicletas disponibles para rentar, etc.

**Personal humano necesario:**

- Se considera que el grupo de ciclistas que ingresa debe ir acompañado de dos líderes que no necesariamente son guías, sino personas que controlen que el grupo entró completo y abandonó el área a la hora fijada.

**Reducción de la demanda:**

La demanda es controlada desde antes de la llegada del turista o visitante por lo que se logra mantener un equilibrio positivo. Se ofrecen los mismos atractivos, se conserva el entorno y todos pueden disfrutarlo.

**Dificultades**

Al ser un espacio público siempre será no un contratiempo pero sí se dificulta la posibilidad de la implementación debido a los intereses contrapuestos de los entes reguladores.

**Estrategia N° 3****Feriados en Isla Santay**

Esta estrategia es similar a la anterior debido a que se refiere a la generación de boletos de entrada. Sin embargo es una buena alternativa, partiendo desde el punto de vista en el que cualquier tipo de estrategia a implementar debería darse antes del

ingreso o en el ingreso a la isla, una vez que el turista y visitante está dentro del entorno va a ser muy difícil controlar o equilibrar la demanda.

Los boletos una vez validados podrán ser entregados en garita para la recicladora de Isla Santay y así generar algo de valor para los comuneros de la isla y contra restar el impacto ambiental.

**Forma de realizarlo:**

Por medio de la página web oficial del gobierno del Ecuador el turista o visitante deberá llenar sus datos personales y generar su boleto de ingreso. El día fijado presentará en garita su boleto para que sea validado y podrá ingresar al Centro de Recreación Isla Santay.

No existe distinción por actividades u horarios sólo deberá generar su pase. Se recomienda que lo realice con tiempo para que pueda encontrar disponibilidad.

**Ilustración 11 Simulación de página web de registro de ingreso en feriados para turistas y visitantes.**



**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

**Equipo necesario:**

- Página web programada para emitir boletos de ingreso.

**Personal humano necesario:**

- No se requiere contratar personal nuevo, sino más bien capacitar al personal existe en garita para que pueda validar los comprobantes.

**Reducción de la demanda:**

Gracias a esta estrategia, la demanda se ve reducida a lo que sus actores claves deseen. Lo que significa que el número de personas que ingresen serán única y exclusivamente decisión de los entes gubernamentales.

**Tabla XIII Capacidad de Carga de Senderos de Isla Santay.**

<b>RESULTADOS</b>		
<b>CCF:</b>	3.636	Personas al día
<b>CCF:</b>	109.080	Personas al mes
<b>CCR:</b>	2.158	Personas al día
<b>CCR:</b>	64.740	Personas al mes

**Fuente:** Tesis Calderón y Salas, (2015)

**Comentario:** Se puede concluir que el número máximo de personas que podría recibir el atractivo por día es de 2.158. La capacidad de carga al mes sería de 64.740 personas.

**Tabla XIV Capacidad de Carga aplicada por los autores según porcentajes.**

<b>Capacidad de Carga</b>	<b>PORCENTAJES</b>	
	<b>100%</b>	<b>80%</b>
2158 PAX	2158 PAX	1726 PAX

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

Siempre será mejor no exponer al entorno a su límite, por lo que trabajar con un 80% es decir 1726 personas por día se considera lo ideal.

Como sugerencia y aprovechando que la mayoría de personas van a la isla en pareja o familia, se podrían pensar en bicicletas para dos y tres personas.

### **Dificultades**

Que las personas no reserven su boleto, lo que va a generar que no puedan ingresar y se empiece a producir una mala propaganda sobre la organización del lugar.

## **5 Pronóstico de Isla Santay después de La Propuesta.**

Se presenta mediante este grafico la visión general de Isla Santay luego de la posible implementación de la Estrategias de Desmarketing Ambiental.

Según el la Tabla VIII y la Tabla IX sobre la situación actual de Isla Santay y la implementación de las Estrategias de Desmarketing respectivamente se mostraría esta nueva realidad.



**Tabla XV Evaluación Isla Santay luego de la posible implementación de las Estrategias de Desmarketing Ambiental. (Parte I)**

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN	EVALUACIÓN CASO "ISLA SANTAY" PROYECTO ESPOL			
		CUMPLE			NO CUMPLE
		ALTO	MEDIO	BAJO	
AMBIENTE	Las autoridades competentes y actores claves consideran indispensable la reducción de los impactos ambientales negativos causados en el entorno.	X			
	Se crean medidas de conservación ambiental destinadas tanto a la comunidad como a los turistas y visitantes.	X			
GESTIÓN RESPONSABLE Y SOSTENIBLE	Se crean e implementan medias de gestión sostenible.	X			
	Se registran mediante procesos óptimos los datos de ingreso de turistas y visitantes al entorno.	X			
	Se dota a la comunidad con los recursos necesarios para realizar las actividades turísticas.		X		
	Se han realizado capacitaciones a la comunidad en las áreas de restauración, hotelería, guianza o atención al cliente.	X			
CAPACIDAD DE ACOGIDA	Se respetan los límites asumidos como aceptables por el entorno.	X			

**Fuente:** Elaboración propia de los autores

**Tabla XVI Evaluación Isla Santay luego de la posible implementación de las Estrategias de Desmarketing Ambiental. (Parte II)**

DESCRIPCIÓN	ESTRATEGIAS DE GESTIÓN SOSTENIBLE EN ISLA SANTAY			
	CUMPLE			NO
	ALTO	MEDIO	BAJO	CUMPLE
Registro y control en el ingreso de turistas y visitantes.	X			
Registro y control de ingreso fundamentado en los valores de capacidad de carga permitidos.	X			
Cuenta con Normas y Sanciones según el comportamiento de los turistas y visitantes.	X			
Horarios de ingreso prefijados según actividad y acorde a los límites asumidos como aceptables por el entorno.	X			
Señalética Ambiental y Turística.	X			
Diferenciación de precio de entrada para nacionales y extranjeros.	X			

**Fuente:** Elaboración propia de los autores

## CONCLUSIONES

1. Para cumplir con el primer objetivo específico se proporciona al lector información general sobre los atractivos y actividades recreativas existentes. Además el análisis situacional de Matriz FODA revela que efectivamente, la necesidad que tiene el Centro de Recreación Isla Santay es conservar sus características ecológicas megas diversas que hicieron que sea considerada Humedal Ramsar y Área Protegida. De ahí que nace la propuesta de Desmarketing. Kotler como creador de dicha teoría se basa en el segmento de mercado que la empresa desea atender y empieza a generar estrategias que apunten directamente a esa demanda procurando que los demás nichos se vean vulnerables y opten por otros productos o servicios.
2. Para lograr el segundo objetivo específico se conoce por medio de la encuesta realizada a los turistas y visitantes el perfil del turista. Una vez conocida el tipo de demanda existente, se procedieron a diseñar formas en las que precisamente ese grupo de personas a las cuales el humedal, las instalaciones o la ciclovía les parecen muy agradables y desean continuar visitándola puedan hacerlo, pero de una forma mucho más organizada y con medidas preventivas de conservación y mitigación de impactos

3. Antes de proponer las Estrategias de Desmarketing se procedió a realizar un análisis bibliográfico en el que se comprobó que la gestión sostenible puede transformar entornos naturales completamente vulnerables en atractivos turísticos reconocidos mundialmente. Es por esto que la solución para Isla Santay no radica en cerrarle las puertas al turismo, sino más bien de actuar inteligentemente y lo más pronto posible. Siempre debemos regirnos por los límites de capacidad de carga aceptados por la naturaleza para poder hacer de la comuna, una agrupación que pueda desenvolverse por sí misma y que sea consciente del riesgo que significa el ingreso desmedido de turistas y visitantes. Además, se investigaron diferentes estrategias aplicadas en otros entornos con el mismo problema. Los autores recomiendan a los entes gubernamentales y demás actores claves prestar atención no sólo a las estrategias que fueron planteadas en este proyecto sino a toda herramienta que pueda ayudar a dar solución a lo anteriormente mencionado.

## **RECOMENDACIONES**

- 1.** Se deben promocionar las nuevas modalidades de ingreso, con el fin de que los turistas y visitantes estén siempre informados, ya sea que necesiten descargar su boleto, aplicación, generación de tarifas, entre otros.
- 2.** Una alternativa que debería ser implementada es el desarrollo de una charla breve (Duración máx. 5 minutos) sobre la isla y formas de conservarla (no botar basura, no molestar a las aves, no alimentar a los cocodrilos, respetar el espacio de la Ciclovía, etc.). Se pueden hacer grupos y en un área adecuada se proyecta la grabación.
- 3.** Incluir mayor señalética y difundir mensajes subliminales dentro de la isla sobre el valor que poseen sus características ecológicas mediante textos que aunque puedan sonar un poco fuertes inviten de una u otra forma al turista y visitante a la conservación. A continuación se adjuntan algunos ejemplos:

**Ilustración 12 Ejemplos de mensajes ecológicos dentro del Centro de Recreación  
Isla Santay.**



**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. *Ambiente, M. d. (2010). Resumen Ejecutivo Isla Santay. Guayaquil.*
2. *Diario Atlántico, Record histórico de Cíes (2015)*
3. *Echeverría, H. (2008). La Convención Ramsar en el Ecuador. Guía sobre la conservación y uso racional de los humedales. Centro Ecuatoriano de Derecho Ambiental. Quito.*
4. *Estrategias sostenibles en destinos patrimoniales: de la promoción a la gestión integrada e innovadora. ( Troitiño M. 2014.)*
5. *Gestión Sostenible en espacios naturales. Sustraído de: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/156/1/TL\\_Montalvo\\_Moreno\\_Luviana.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/156/1/TL_Montalvo_Moreno_Luviana.pdf)*
6. *(Kotler. P. 2012), Fundamentos de Marketing, Estados Unidos.*
7. *Isla Santay, ¿Cuál es la prioridad de las autoridades?, Diario El Telégrafo. Sustraído de: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/guayaquil/1/el-entorno-de-santay-prioridad-para-autoridades-y-activistas-galeria>*
8. *Métodos para calcular tu huella ecológica. Sustraído de: <http://blogs.elpais.com/eco-lab/2011/01/como-se-calcula-lahuellaecologica.html>*
9. *Mide tu huella ecológica, Ministerio del Ambiente. Sustraído de: <http://www.tuhuellaecologica.org/>*

10. *Proyecto Guayaquil Ecológico, Resultados finales. Sustraído de:*  
*<http://www.habitatyvivienda.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2015/04/PROYECTO-GUAYAQUIL-ECOLOGICO-MIDUVI-MAE-DEFINITIVO-1.pdf>*
11. (Sabatini. 1988). *La Conservación del Medio Ambiente. Costa Rica: Universidad central de Costa Rica.*
12. *Turismo y medio ambiente en ciudades históricas. De la capacidad de acogida turística a la gestión de los flujos de visitantes. (García M. 2011).*
13. *Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza. (1998). Directrices para la aplicación. Reino Unido: UICN.*



## **ANEXOS**

## Anexo A: Encuesta para turistas y visitantes de Isla Santay

### Encuesta para conocer el Perfil del Visitante de Isla Santay SU OPINIÓN CUENTA



**Objetivo:** Analizar el perfil del turista y visitante del Centro de Recreación Isla Santay a través de la elaboración de encuestas descriptivas que permitan conocer el tipo de demanda existente.

Por favor conteste las siguientes preguntas.

#### I PERFIL DEL VISITANTE

##### 1. Sexo:

Femenino  Masculino

##### 2. Edad:

Entre 18 – 24 años  Entre 46 – 52 años   
Entre 25 – 31 años  Entre 53 – 59 años   
Entre 32 – 38 años  Entre 60 – 66 años   
Entre 39 – 45 años

##### 3. Estado civil:

Soltero  Viudo   
Casado  Divorciado   
Unión libre

##### 4. Nivel de Instrucción:

Primaria  Secundaria   
Superior  Postgrado

#### II PLANIFICACIÓN DEL VIAJE

##### 5. ¿Con que frecuencia usted visita Santay?

Todos los días   
3 días a la semana   
Fines de semana   
1 vez al mes   
Feriados

##### 6. ¿Cuál es el motivo de su visita?

Ocio y recreación   
Deportes   
Visita de familiares

##### 7. ¿Cuál es su atractivo favorito?

La Cocodrilera   
La Ciclovía   
La Eco aldea   
Todos

##### 8. ¿Cuánto tiempo le gustaría estar en el Área Recreacional?

1 a 2 horas   
3 a 5 horas   
Más de 5 horas

#### III SATISFACCIÓN DE LA VISITA

##### 9. ¿Cómo fue su experiencia durante su visita a la Isla Santay?

Excelente   
Bueno   
Regular   
Malo

##### 10. ¿Estaría Ud. Dispuesto a someterse a un registro previo su ingreso a la isla?

Si   
No   
Si su respuesta fue negativa, Especifique

##### 11. ¿Estaría usted dispuesto a cumplir un horario determinado en cada una de las actividades esto con el fin de controlar las visitas a la isla?

Si   
No   
Si su respuesta fue negativa, Especifique

##### 12. ¿Estaría usted dispuesto a pagar una tasa por entrar al Área Recreacional?

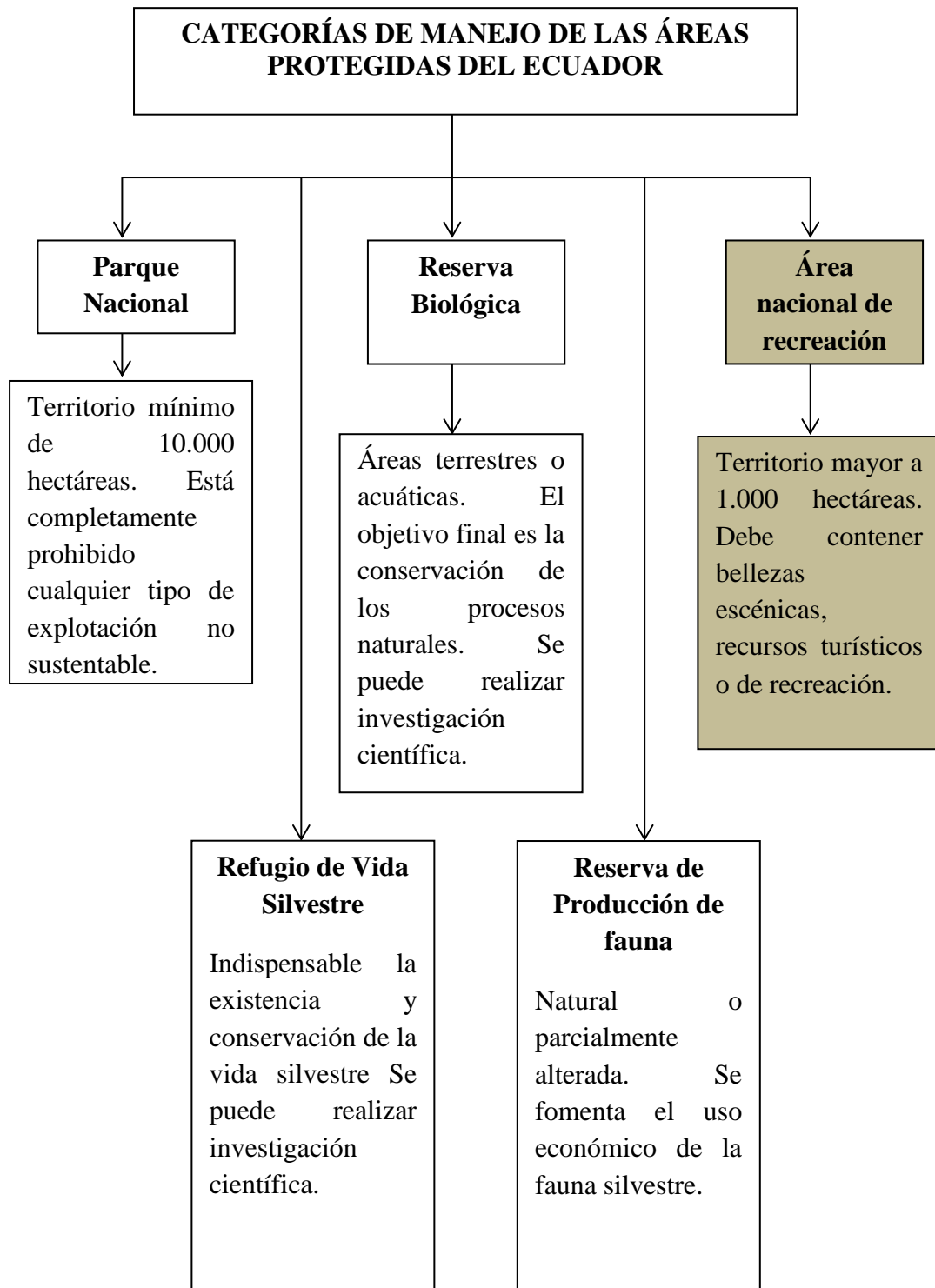
Si   
No

##### 13. Si su respuesta es SI, con que frecuencia visitaría la Isla Santay?

Todos los días   
2 días a la semana   
3 días a la semana   
Fines de semana   
Feriados

**Fuente:** Elaboración propia de los autores

## Anexo B: Categorías de Manejo de las Áreas Protegidas del Ecuador



**Fuente:** Elaboración propia de las autores a partir de la información del Ministerio del Ambiente (2010)