



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

FACULTAD DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

**TÍTULO: IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA
PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO:**

SANTA CRUZ

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO
PREVIO A OPTAR EL GRADO DE LICENCIATURA EN GESTIÓN
TURÍSTICA Y HOTELERA**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

CAROL ALEJANDRA ACOSTA GUERRERO

NOMBRE DEL TUTOR:

ING. NATHALY ARROBA HURTADO, MSc

SAMBORONDÓN, OCTUBRE 2020

DEDICATORIA

Le doy gracias a Dios.

El presente trabajo lo dedico a mis abuelitos y hermanos por darme su apoyo incondicional. Un agradecimiento especial a mi madre, Sandra Guerrero por ser el principal motor para seguir con mis sueños y por siempre apoyarme en cada una de mis decisiones. También agradezco a mi tía, Carmen Guerrero, por apoyarme académicamente.

A mis amigas; Evelyn, Galia, Romina y Belén por ayudarme cuando las necesito, por aconsejarme en los momentos más difíciles, y por hacer estos años una experiencia inolvidable.

A todas las personas antes mencionadas quiero recordarles que siempre las llevaré en mi corazón y estaré agradecida eternamente.

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Carol Alejandra Acosta Guerrero

Universidad de Especialidades Espíritu Santo – Ecuador

carolacosta@uees.edu.ec

Facultad de Turismo y Hotelería, kilómetro 2.5 vía La Puntilla Samborondón

Resumen

La presente investigación toma lugar en la isla Santa Cruz, durante el mes de junio de 2020 cuando el alcalde de la ciudad, preocupado por la drástica caída de la actividad turística debido a la pandemia; después de escuchar el pedido de los ciudadanos por la reactivación económica a través del turismo nace la propuesta de crear un balance en la operación turística con el fin de que los operadores turísticos utilicen los servicios prestados por la comunidad, ya que por varios años se ha evidenciado un incremento masivo en el flujo de turistas con poco beneficio para la localidad. Por esta razón se plantea la idea de implementar una tasa turística para las empresas que no hagan uso de los servicios locales. Para este estudio se aplicó el método Delphi con la colaboración expertos turísticos, representantes de la comunidad, de la empresa pública y privada quienes fueron sometidos a rondas de preguntas para conocer la perspectiva acerca de la problemática plateada.

Palabras claves: tasa turística, pandemia, reactivación económica, turismo en Galápagos

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Abstract

The present investigation takes place on the island of Santa Cruz, during the month of June 2020 when the mayor of the city, concerned about the drastic fall in tourist activity due to the pandemic; After listening to the request of the citizens for the economic reactivation through tourism, the proposal was born to create a balance in the tourism operation in order for the tour operators to use the services provided by the community, since for several years it has been evidenced a massive increase in the flow of tourists with little benefit for the town. For this reason, the idea of implementing a tourist tax for companies that do not make use of local services. For this study, the Delphi method was applied with the collaboration of tourist experts, representatives of the community, public and private companies who were subjected to rounds of questions to know the perspective on the silver problem.

Keywords: tourist tax, pandemic, economic reactivation, tourism in Galapagos.

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Introducción

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo es una actividad social, cultural y económica que considera el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios, a estas personas se las conoce como viajeros.

En la actualidad, la industria turística ha sido la más afectada debido a la crisis sanitaria de COVID-19 que está atravesando el mundo entero. Desde el primer trimestre del año 2020 el turismo tuvo una drástica caída y según el Barómetro OMT, la actividad turística descendió un 98% en comparación al año 2019 (Organización Mundial del Turismo, 2020). El cierre de fronteras, el confinamiento y los rebrotes en algunas localidades no generan confianza a los viajeros y estos prefieren quedarse en sus hogares con la esperanza de algún día volver a viajar. A pesar de la crisis económica, algunos gobiernos se encuentran trabajando en la reactivación del turismo ya que para muchos países la actividad turística representa un valor importante para la economía del país de forma directa e indirecta, mientras que otros tratan de controlar las cifras de contagios. Un claro ejemplo es la capital francesa, París, conocida por ser una de las ciudades más visitadas de Europa, no obstante, vuelve a acogerse a estrictas resoluciones como un nuevo toque de queda debido al rápido aumento de casos de COVID-19 después de que sus ciudadanos bajaran la guardia ante el descenso de las cifras.

Después de una larga lucha por mantener a sus habitantes a salvo, hoy en día Ecuador busca la reactivación de los sectores que debido a la pandemia tuvieron que

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

detenerse, uno de ellos es el sector turístico el cual cayó un 70% en comparación al 2019 (Ramos, 2020), esto ocasionó el cierre de agencias de viaje, hoteles, restaurantes y bares a nivel nacional. Muchos empresarios para sobrevivir a esta crisis tuvieron que transformar su negocio de físico a un negocio online, representando en algunos casos una alta inversión. A pesar de esto, no todos lograron mantenerse y tuvieron que realizar recorte de personal pues, sin liquidez es imposible subsistir con un negocio. Por su parte el Ministerio de Turismo (MINTUR) ha creado una campaña turística internacional “Be Well in Ecuador”, la cual busca generar confianza en los viajeros y reposicionar al país turísticamente. Además, es importante mencionar que Ecuador ha implementado 22 protocolos de bioseguridad dirigidos para las actividades y establecimientos turísticos (Ministerio de Turismo, 2020).

La realidad de las Islas Galápagos es una de las más preocupantes, tal como lo indica el diario americano “Los Angeles Times” (2020) en el archipiélago los barcos turísticos se encuentran anclados en Bahía Academia en la isla Santa Cruz durante varios meses. Además, diversas tiendas y restaurantes están cerrados en las diferentes islas y al igual que en Ecuador continental las empresas grandes y pequeños negocios han tenido que reducir su personal. El 90% de la población galapagueña se dedica a la actividad turística, la misma que se ha visto gravemente afectada; algunos pobladores optaron por salir de las islas y buscar alguna fuente de trabajo en Ecuador continental o incluso fuera del país, otros decidieron utilizar sus últimos ahorros y emprender dedicándose a actividades como la agricultura y pesca (Rust, 2020). Esta pandemia ha hecho que Galápagos retroceda a la época de los 50’s cuando los primeros colonos

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

realizaban actividades comerciales a través del trueque o intercambio de bienes para su uso y consumo.

Las actuales circunstancias acarreadas por la falta de turismo debido a la pandemia, ha hecho que las autoridades se enfoquen en buscar soluciones futuras y sostenibles para la ciudadanía, entre ellas asegurar que el nuevo modelo de turismo para Galápagos, no se enfoque únicamente en el turismo de naturaleza, sino adecuar otras modalidades como el turismo cultural, artístico y gastronómico. De esta manera el visitante conocerá la vida del pionero que llegó en los años 50 al archipiélago, y para ello es necesario que las empresas turísticas tengan dentro de su itinerario de viaje el ingreso y visita a los centros poblados. Por esta razón, la presente investigación se orientará en medir el impacto de lo que representaría la creación de una nueva tasa turística para excursionistas. La misma que será gravada a aquellas empresas turísticas que operan cruceros navegables y no utilicen servicios prestados por la comunidad. Tomando como referencia, entre los años 2001 y 2006 las ganancias de las embarcaciones turísticas fueron de \$19,7 millones a 145,5 millones, respectivamente. Por lo que, de esta recaudación \$25 millones fueron retenidos por agencias internacionales (Epler, 2007).

Es importante recalcar que el turismo es la primera fuente de ingreso en las islas y el turista produce un gasto directo cuando hace uso de restaurantes, contrata tours de agencias locales y compra artesanías; mientras que, el gasto indirecto se genera en el salario de las personas que trabajan en el sector. Sin embargo, el gasto realizado por turista en los puertos es bajo. De acuerdo al desglose de gastos (artesanías, comidas y

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

otros) en las islas realizado por Bruce Epler (2007), el extranjero de categoría 1 que permanece en las embarcaciones grandes y generalmente visita Galápagos a través de cruceros tiene un gasto de \$85,10 en Santa Cruz, \$12,96 en San Cristóbal y \$6,39 en Isabela. El pasajero categoría 2, tiene un gasto de \$118,08 en Santa Cruz, \$4,16 en San Cristóbal y \$13,03 en Isabela (Epler, 2007).¹ La finalidad de la tasa turística es que los visitantes realicen turismo local y que el consumo en las islas incremente, sin embargo, en el caso que las empresas turísticas decidan continuar con su itinerario sin hacer uso de ningún servicio ofrecido por la localidad serian penalizadas con el pago de este impuesto que beneficiaría a la obra pública de los GAD's.

Han pasado aproximadamente siete décadas desde el inicio de la actividad turística en las islas, sin embargo, los resultados obtenidos de investigaciones durante este tiempo (Taylor, 1999., Taylor, 2006., Epler, 2007) dan a conocer qué problemática de las décadas pasadas sigue siendo la misma que actualmente vive el residente galapaqueño, en lo referente a la actividad económica, turística, agrícola, ganadera, pesquera, entre otras.

La nueva tasa turística, sería cobrada por el GAD de Santa Cruz, según Art. 60 del Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización el municipio puede presentar con facultad privativa, proyectos de ordenanzas tributarias que creen, modifiquen, exoneren o supriman tributos, en el ámbito de las competencias

¹ Categoría 1: extranjeros que viaja en cruceros grandes y costosos, tiene capacidad de 40 a 100 pasajeros. Categoría 2: extranjeros que viajan en embarcaciones con capacidad de 10 a 20 pasajeros.

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

correspondientes a su nivel de gobierno. Es decir que a través de este estudio las autoridades municipales podrán tomar decisiones por el bienestar de los residentes.

A lo largo del presente trabajo se realizará el análisis de impacto que tendría la creación de una tasa turística tanto en el sector privado como en el sector público vinculados al turismo en la isla Santa Cruz.

Marco teórico

El turismo comprende el desplazamiento del ser humano y las actividades que realiza fuera de su zona habitual. Dentro de esta investigación es importante conocer sobre el sector turístico y las aristas involucradas en la misma.

La actividad turística empieza con el instinto natural que posee el hombre por cambiar, moverse y desplazarse, es por eso que el origen del turismo se encuentra en las primeras generaciones, es decir, en el hombre primitivo. Durante varios siglos este instinto se ha transmitido a través del tiempo comenzando con el desplazamiento de los hombres primitivos con el fin de cubrir sus necesidades, se movían en busca de alimentos y lugares seguros para su subsistencia. Después, en la edad media el desplazamiento se debía a motivos religiosos, un ejemplo es el cristianismo y el islamismo pues en aquel entonces se creía que para ganar el favor del ser supremo debían visitar lugares santos. Durante algunos siglos viajar fue un beneficio exclusivo, que solo tenían los hijos de los nobles y herederos de la alta burguesía, en este caso la motivación era diferente, ya que viajaban con el fin de educarse e informarse para a su regreso ocupar puestos diplomáticos. En el siglo XVIII el número de viajes se

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

multiplicó debido a los descubrimientos científicos y al cambio de estilo de vida de las naciones, sin embargo, viajar seguía siendo un privilegio solo para las poderosas élites de aquel tiempo, los mismo que comenzaban a desplazarse con motivaciones culturales y terapéuticas. No fue sino hasta el siglo XIX, donde ya existía mayor facilidad para comunicarse y de esa forma se logra conocer las necesidades de algunos grupos sociales. Es así como con la aparición de máquinas a vapor los viajes se volvieron más extensos pues ya había otros medios de transporte como barcos y el ferrocarril (Di-Bella, 1997).

La actividad turística ha estado presente durante varios siglos de varias formas. En la actualidad el turismo ha logrado cubrir la mayoría de necesidades que tienen los viajes con un sinnúmero de modalidades turísticas. Por esta razón es importante saber cómo se desarrolla el turismo.

Turismo

Según la OMT desde su creación en 1975, define a esta disciplina actualmente como un fenómeno social, cultural y económico que analiza el desplazamiento de personas a lugares fuera de su entorno tradicional con diferentes motivaciones; personales, profesionales o de negocios. La definición otorgada por esta organización es clara y actualizada, sin embargo, en el libro “Turismo, un fenómeno social” escrito por Oscar de la Torre Padilla se obtiene una definición más completa:

El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente con

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural. (Padilla, 2004, pág. 16)

Para el Congreso Colombiano, en la Ley General de Turismo definen al turismo como un conjunto de actividades que realizan los turistas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines de ocio, cultura, salud, eventos, convenciones o negocios (Fondo Nacional de Turismo , 2012).

Turista

La Real Academia Española define al turista como la persona que hace turismo (Real Academia Española, 2020). Mientras que la OMT lo define como un visitante que dentro de su viaje incluya la pernoctación sea esta mayor a un día y menor a 12 meses sin fines lucrativos (Organización Mundial del Turismo, 2020).

Excursionista

De acuerdo con la OMT el visitante del día o excursionista es el visitante receptor, emisor o interno que se desplaza a un lugar que no sea de su entorno habitual pero en su viaje no incluye la pernoctación (Organización Mundial del Turismo, 2020). El fondo de Turismo de Colombia, define al excursionista como una persona no residente que sin pernoctar ingresan al país con un fin diferente al tránsito (Fondo Nacional de Turismo, 2020).

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Dentro del glosario de términos hoteleros y turísticos realizado por Momo Mamerro, el excursionista es un el visitante de día o un viajero ausente de su lugar de residencia habitual por menos de 24 horas, es decir, no incluye pernoctación (Hernández, 2016).

Impacto del turismo: ámbito económico

En el 2019 la investigación realizada por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo dio a conocer que el sector turístico creció un 3,5% en 2019, y superó el crecimiento de la economía global del 2,5% por noveno año consecutivo. Además, este sector ha creado uno de cada cuatro nuevas plazas de trabajo y esto convierte al sector como el mejor socio para que los gobiernos generen empleo. El impacto que tuvo el sector fue la contribución de \$8,9 billones al PIB mundial y 330 millones de plazas de trabajo es decir 1 de cada 10 puestos de trabajo en todo el mundo (Consejo Mundial de Viajes y Turismo, 2020). Así es como, el turismo se ha convertido en un componente importante para los países que tiene o no una economía avanzada, los ingresos de exportaciones turísticas internacionales son una fuente importante de divisas para muchos países, como consecuencia la actividad turística ha ayudado a reducir el déficit comercial. En América del Sur, en el 2018 la llegada de turistas creció 1%, y el ingreso de turismo aumentó un 3%, países como Colombia, Ecuador y Perú se han mantenido estables turísticamente (Organización Mundial del Turismo, 2019).

Ecuador es un país pequeño ubicado en Sudamérica y posee una gran biodiversidad, además de ser pluricultural debido a su división regional. Desde hace

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

algunos años se ha promocionado a Ecuador como un destino turístico, en el año 2014 el Ministerio de Turismo decide difundir a nivel internacional la campaña “All You Need Is Ecuador”, la cual tenía como objetivo promocionar al país de los cuatro mundos dando a conocer sus regiones. De acuerdo al Ministerio de Turismo, en el 2014 hubo un incremento del 14% de la llegada de turistas, mientras que en el 2015 se registró un decrecimiento de 1,1% al igual que en el 2016 con el -6,4%. Sin embargo en el 2017, a diferencia de los años anteriores se incrementó en un 15,1%. En el año 2018 se registra el mayor ingreso de turistas internacionales (40,4%), es importante mencionar que puede existir sesgo en la información presentada ya que este fue el año en el que se registra la migración de venezolanos a territorio ecuatoriano. En el 2019, existió una caída en la llegada de visitantes con el -16,9%, siendo el 2020 el año menos afortunado con un total de 361.504 turistas registrados en los primeros meses del año debido a la crisis sanitaria que se vive alrededor del mundo (Ministerio de Turismo, 2020).

Empresa turística

Según el glosario realizado por Momo Marreno experto en marketing y turismo y miembro de la Federación Mundial de Periodistas y Escritores de Turismo, define a las empresas turísticas como organizaciones que de forma directa producen bienes de consumo y servicios relacionados con la actividad y la demanda turística (Hernández, 2016). Asimismo, los autores del libro “Introducción a la economía de la empresa turística” comparten dos definiciones claves, la primera considera a la empresa turística es el conjunto de materias, inmateriales y humanos, y la segunda la define como una

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

unidad económica de producción. Los autores también dan a conocer que cada empresa tiene su calificativo, decir la naturaleza o tipo de producto o servicio que se genera de la actividad empresarial, en este caso el calificativo es “turística” (Rivas García & Gardán Díaz, 2016, pág. 12).

Tasa turística

De acuerdo con la OMT, la fiscalidad turística son los tributos aplicados en la industria o también pueden ser los impuestos que se aplican con finalidades distintas pero relacionadas a la industria turística (Organización Mundial del Turismo, 1998). Así como en otros sectores, el turismo también está sujeto a la creación de impuestos y tasas, estos permiten el financiamiento a los gobiernos para la inversión del mismo sector. Los propósitos de la recaudación de impuestos difieren de acuerdo al país, sin embargo, hay razones generales como: la protección del medio ambiente, desarrollo y mejoramiento de la infraestructura y garantizar la seguridad de los turistas. Un ejemplo de tributación para financiar actividades de promoción y marketing nacional e internacional es México, pues el 80% de la recaudación del impuesto gravado para personas con fines turísticos que ingresan al país se dirige al Patronato de Turismo de México y de esta forma se ayuda la promoción del país. También, en cada aeropuerto de Sudáfrica se cobra una tasa a cada pasajero para recuperar los gastos operativos de actividades relacionadas con los servicios e instalaciones prestadas a los turistas en el aeropuerto. Es decir, este impuesto tiene como propósito la recuperación de costos del procesamiento del pasajero en los puertos de entrada (OCDE, 2014).

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

En la clasificación de la OMT y de Gooroochurn y Sinclair (2005), se comprendían las clases de tributos que afectan, de manera directa e indirecta a la actividad turística:

- **Tributos sobre entradas y salidas:** impuestos sobre entradas y salidas, visados, derechos aduaneros
- **Imposición sobre el transporte aéreo:** impuesto sobre el carburante, tasas aeroportuarias, tributos de entrada/tránsito/salida, tasas de seguridad
- **Imposición sobre el transporte terrestre:** impuesto sobre vehículos turismos, tributos de entrada/tránsito/salida, impuesto sobre el carburante, impuesto sobre el valor añadido por transporte de pasajeros, alquiler de vehículos por los turistas, transporte por tren
- **Tributos sobre la operación de:** las agencias de viajes y tour operadores
- **Tributación sobre el alojamiento:** pernoctación, cama, impuesto sobre el valor añadido, impuesto sobre ventas y prestación de servicios
- **Tributación sobre restaurantes:** impuesto sobre el valor añadido e impuestos especiales
- **Tributación sobre atractivos turísticos y culturales:** acceso a museos, teatros, conciertos, parques naturales, actividades deportivas, parques de atracciones
- **Tributos sobre el juego:** casinos, bingos y juegos de azar

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

- **Tributación sobre la formación de personal:** costes a la Seguridad Social, impuesto sobre la renta de las personas físicas, impuesto sobre la renta de las personas jurídicas, impuesto sobre el volumen de negocio
- **Tributos relacionados con el medio ambiente:** emisiones de dióxido de carbono

La información antes mencionada fue citada en el artículo de la revista Barataria (Arranz, 2015).

Metodología

En el presente trabajo investigativo se utilizó el método Delphi, el cual consiste en una técnica de obtención de información basado en la consulta a expertos de un área de estudio, en este caso, el sector turístico. El fin de este método es obtener la opinión de consenso más fiable del grupo consultado, los expertos son sometidos individualmente a una serie de cuestionarios, la cantidad de los mismos será de acuerdo a la necesidad que haya hasta llegar al consenso. De acuerdo a Liston y Turoff (2020), el método Delphi tiene la estructura de un proceso de comunicación el cual permite que un grupo de personas trate la temática que va a ser investigada. Mientras que Somerville (2008), el método se caracteriza por ser iterativo y, durante dos o tres rondas. Cada pregunta está basada en los resultados de la ronda previa y tienen objetivo explorar abiertamente un tema, hasta llegar al consenso (Reguant Álvarez & Torres Fonseca, 2016).

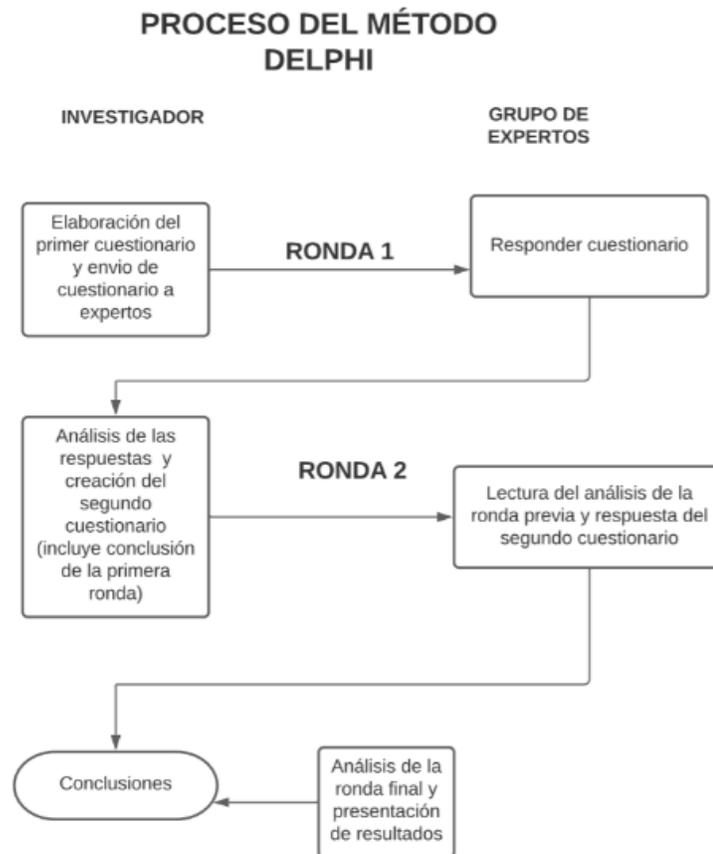
IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

El proceso de este método cuenta de cuatro fases: la primera fase es la definición, dentro de esta se formula el objeto de la investigación, también se identifican las dimensiones que serán exploradas dentro del proceso investigativo y finalmente se reconocen las posibles fuentes de información. Dentro de la segunda fase se conforma el grupo de expertos o informantes, en la cual se analiza el perfil de los mismos, por lo general la cantidad de participantes oscila entre 6 y 30 dependiendo el problema, sin embargo, no es mandatorio. En la tercera fase se comienza a ejecutar una a una las rondas de preguntas, posterior a cada ronda de preguntas se realiza un análisis, el mismo que permitirá crear el siguiente cuestionario y llegar al consenso del tema después de las rondas de preguntas que hayan sido necesarias. Por último, la fase cuatro el investigador analiza la información de la última ronda y puede realizar el informe del mismo (Reguant Álvarez & Torres Fonseca, 2016).

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Figura 1

Diagrama explicativo del proceso del método Delphi



Fuente: elaboración propia.

Modalidades de la investigación

Durante el desarrollo del proceso investigativo se utilizó la investigación de campo, sin embargo, la emergencia sanitaria ha sido una limitante para tener contacto directo con los expertos, es por esta razón que las entrevistas que sirvieron de fuente de información primaria se realizaron a través de herramientas tecnológicas como

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Zoom, WhatsApp y/o llamadas telefónicas, para asegurar la salud del investigador y de los expertos. Las encuestas fueron enviadas de forma individual a cada uno de los participantes a través del correo electrónico.

La investigación bibliográfica y documental también fue necesaria dentro del proceso investigativo, se tomó como referencia documentos de índole turística y también se recopiló información de revistas, periódicos, tesis de grado y de internet. Es importante mencionar que Galápagos es conocido a nivel mundial como laboratorio natural en virtud de su flora y fauna endémica, siendo fuente de investigación para reconocidos científicos, sin embargo, ninguna de estas investigaciones se encuentra en un repositorio en las islas ya que han sido entregadas en universidades internacionales como aporte para obtener títulos de posgrados. Además, la realidad en la que viven los pobladores no ha resultado atractiva para la investigación extranjera siendo esta la razón primordial por la que no encontramos estudios de investigación sobre la realidad social y política en la que vive la población. Debido a las razones anteriormente mencionadas algunas veces fue necesario utilizar bibliografía de hace más de 10 años de antigüedad, evidenciando que la problemática sigue siendo la misma a pesar de que han pasado dos décadas.

Herramientas de recolección de información

Para el desarrollo de este trabajo se realizaron entrevistas a expertos del sector turístico, y para la aplicación del método Delphi fue necesario implementar cuestionarios estructurados.

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Los cuestionarios fueron creados en la plataforma QuestionPro, la primera ronda de preguntas consta de 3 partes: la primera parte es una introducción, la cual da a conocer el objetivo de la investigación. Dentro de la segunda sección los participantes encontraron una pregunta clave dentro de esta investigación: **“¿Qué impactos cree usted que tendría la creación de una tasa turística para las empresas que operan cruceros navegables y no utilicen servicios prestados por la comunidad como: pernoctación, alimentación y transporte en la isla Santa Cruz?”**. La tercera sección del cuestionario contiene preguntas sobre el rango monetario y la finalidad de la recaudación.

Para la segunda ronda fue necesario el análisis de los resultados de la ronda previa, a partir de este análisis se creó un cuestionario el cual tiene como fin percibir el nivel de calidad y satisfacción de los servicios turísticos prestados por la población.

Además, se elaboró un grupo de preguntas para las entrevistas, el cuestionario constó de cinco preguntas fundamentales para esta investigación donde se obtuvo información con respecto a la oferta local, la calidad de los servicios y apoyo institucional al sector turístico.

Población de estudio

La población seleccionada para la presente investigación está compuesta por expertos del sector turístico de la isla Santa Cruz, se escogieron diez personas que representan a las empresas turísticas más influyentes localmente. Para determinar el número de expertos se utilizó el catastro realizado por la Dirección de Desarrollo

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Productivo y Sostenible del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Cruz, en el cual se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia, el mismo consiste en escoger a personas de acuerdo a la facilidad de acceso, en el listado de expertos se encuentran a representantes de empresas turísticas que operan cruceros navegables, empresarios, emprendedores y funcionarios públicos de la isla Santa Cruz, todos ellos vinculados al sector turístico. (Tabla 1 y 2) Es importante mencionar que los participantes fueron sometidos a un protocolo donde se analizó su perfil.

Tabla 1

Expertos turísticos entrevistados

Nombre	Cargo
Andrés Ordoñez	Director Ejecutivo de la Cámara de Turismo de Galápagos
Silvia del Carmen Guerrero	Directora Administrativa del GAD de Santa Cruz
Alejandro Zúñiga	Gerente administrativo de Metropolitan Touring en Galápagos
Eduardo Brito	Coordinador de operaciones marítimas de Metropolitan Touring Ecuador

Fuente: elaboración propia

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA
EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA
CRUZ

Tabla 2

Expertos turísticos

Nombre	Sector	Ocupación
Marlon Salas	Privado	Representante de la Cámara de Turismo de Galápagos
Eduardo Brito	Privado	Gerente administrativo de MetropolitanTouring en Galápagos
Isabela Bucheli	Privado	Guía Naturalista del Parque Nacional Galápagos
Silvia del Carmen Guerrero	Público	Directora administrativa del GAD de Santa Cruz
Diego Martínez	Privado (forma parte de la comunidad)	Emprendedor local (alimentos y bebidas)
Danilo Pozo	Privado	Administrador de Unigalapagos
Luly Mena	Privado	Gerente de ventas de Ecoventura
Maribel Jiménez	Privado	Representante de Georise en Galápagos

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA
EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA
CRUZ

Steffaní Yánez	Privado (forma parte de la comunidad)	Emprendedora local (alimentos y bebidas)
Fabián Salazar	Privado	Empresario turístico

Fuente: elaboración propia

Tiempo y desarrollo del método Delphi

La primera ronda de preguntas se realizó el 16 de noviembre del 2020, a través del correo electrónico se envió un link, mientras que la segunda ronda de preguntas fue aplicada el 20 de noviembre del 2020.

Análisis de datos

La presente investigación consta de métodos de recolección de información cualitativa siendo las entrevistas a expertos del sector turístico en la isla Santa Cruz, revisión bibliográfica y aplicación del método Delphi, es importante mencionar que gran parte de la investigación fue exploratoria por la carencia de bibliografía actualizada y de los temas relacionados.

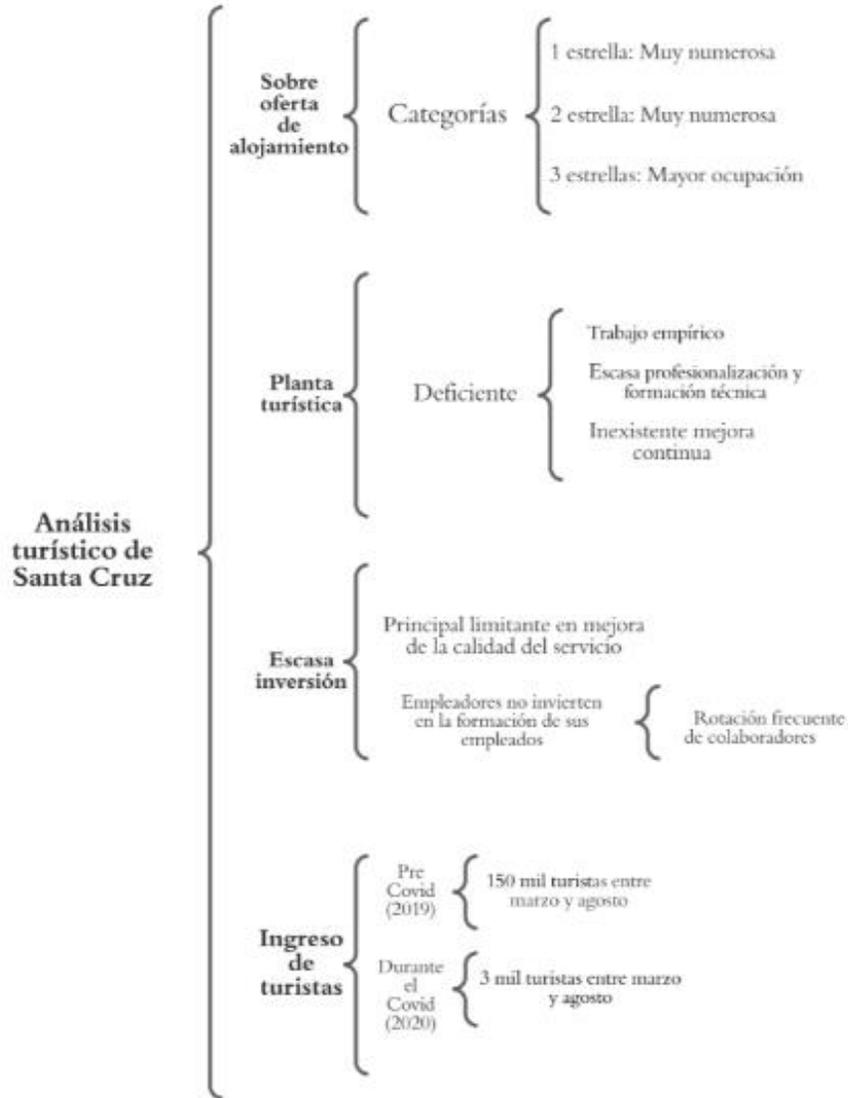
Análisis de las entrevistas

En el mes de octubre de 2020 al inicio de la investigación se realizó entrevistas no estructuradas a expertos de la industria turística de la isla Santa Cruz, para tener una visión más amplia del sector y comparar la problemática de la población con respecto al turismo en los últimos 20 años.

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Figura 2

Cuadro sinóptico: análisis de las de entrevistas



Fuente:Según, (Ordóñez, Guerrero , Brito , & Zúñiga, 2020). Elaboración propia.

De acuerdo a Ordóñez, Guerrero, Zúñiga y Brito en la isla Santa Cruz desde hace varios años existe una sobreoferta de alojamiento turístico en tierra, el mismo que se divide en 3 categorías, 1, 2 y 3 estrellas, siendo la categoría de 1 y 2 estrellas la más

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

numerosa y su nivel de ocupación es bajo, mientras que la categoría de 3 estrellas ha mantenido un nivel de ocupación alto debido a la calidad de servicios que existe en los alojamientos que pertenecen a esta categoría.² Es por eso que la planta turística de tierra se caracteriza por ser deficiente, pues mucho de los establecimientos fueron creados de forma empírica y con presupuestos limitado que no permite la inversión en la mejorar continua de los servicios. Por otro lado, se puede palpar el miedo que existe en los empleadores al momento de invertir en capacitación para sus colaboradores por la rotación frecuente de los mismos.

En la actualidad el turista post pandemia tiende a cuidar su tiempo y su dinero puesto que está condicionado a tiempos de aislamiento tanto de ida como de vuelta a su país, lo que convierte en una experiencia un poco más lenta. El impacto de la pandemia ha sido catastrófico para todos y especialmente para las islas Galápagos, de acuerdo a un análisis realizado por Ordoñez de marzo a agosto del 2019 se recibieron 150,000 turistas, durante el mismo periodo en el año 2020 se recibieron solamente 3,101 turistas debido a que los principales mercados turísticos de Galápagos, Estados Unidos y Europa tienen sus fronteras cerradas debido a la pandemia, se estima que para el mes de diciembre del presente año el número de turista supere los 1,500 pasajeros.

Resultados del método Delphi: primera ronda

Figura 3

Impacto de la creación de una nueva tasa turística

² Hotel: 2 a 5 estrellas. Hostal: 1 a 2 estrellas. Lodge: 3 a 5 estrellas.

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

	Positivo	Negativo
Percepción de la creación de una tasa turística	Mejoraría la infraestructura de la isla: vías de acceso, muelles, fachada, entre otros.	Convierte a Santa Cruz en destino turístico más caro
	Empresas turísticas apoyarían al prestador de servicios local	Gran cantidad de impuestos en el sector turístico
	Se fortalecería el vínculo entre los turistas y la comunidad.	Desconfianza entre el sector privado y público. Inexistente transparencia del uso de la recaudación de impuestos

Fuente: levantamiento de información, encuesta realizada a través de la plataforma QuestionPro. Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 3, en la primera ronda siete de diez expertos turísticos dijeron que la creación de una nueva tasa turística tendría impacto negativo ya que las islas Galápagos siempre han sido un destino turístico caro, y la tasa turística haría que el destino sea aún más caro. Otro impacto negativo sería que el interés de los turistas por viajar a Galápagos disminuya. Además, manifestaron que actualmente ya se cobran tasas e impuestos en sector turístico, los mismos que son incluidos indirectamente en los precios de los tours de los turistas, sin embargo, muchos de ellos desconocen del uso de la recaudación de dichos impuestos. (Tabla 4 y 5)

Por otro lado, fueron 3 los expertos que vislumbran que la creación de esta tasa turística tendría un impacto positivo ya que la recaudación podría ser dirigida a mejorar la infraestructura turística, además este impuesto haría que las empresas

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

turísticas apoyen a la comunidad, incluyendo los servicios turísticos como pernoctación, alimentación o transporte prestados por los locales dentro en su operación en el caso de no querer pagar la tasa turística. De acuerdo a Eduardo Brito Gerente Administrativo de Metropolitan Touring en Galápagos, “La creación de tasas turísticas no es una mala idea, siempre y cuando el fin beneficie al mismo sector, en este caso el turístico. Además, es importante que haya transparencia en cuanto al uso de la recaudación de las tasas para que exista confianza entre el Estado, el turista y el empresario turístico”. (E. Brito, comunicación personal, 17 de noviembre de 2020).

Tabla 4

Listado de impuestos en el sector turístico

Nombre de tasa o impuesto	Institución
Licencia única de funcionamiento	GAD de Santa Cruz
Patente comercial Municipal	GAD de Santa Cruz
1x1000	Ministerio de Turismo

Fuente: Elaboración propia. Según, (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz, 2019).

Tabla 5

Tributo de ingreso al Parque Nacional Galápagos

Tipo de turista	Valor
------------------------	--------------

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA
EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA
CRUZ

Turistas extranjeros no residentes en el Ecuador mayores de 12 años	\$100
Turistas extranjeros no residentes en el Ecuador menores de 12 años	\$50
Turistas extranjeros no residentes en el Ecuador mayores de 12 años, nacionales de uno de los países pertenecientes a la Comunidad Andina de Naciones o al Mercosur	\$50
Turistas extranjeros no residentes en el Ecuador menores de 12 años, nacionales de uno de los países pertenecientes a la Comunidad Andina de Naciones o al Mercosur	\$25
Turistas nacionales o extranjeros residentes en el Ecuador, mayores de 12 años	\$6
Turistas nacionales o extranjeros residentes en el Ecuador, menores de 12 años	\$3

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA
EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA
CRUZ

Turistas, estudiantes extranjeros no residentes en el Ecuador que se encuentren matriculados en instituciones nacionales	\$25
--	------

Fuente: Elaboración propia. Según, (Dirección del Parque Nacional Galápagos, 2020).

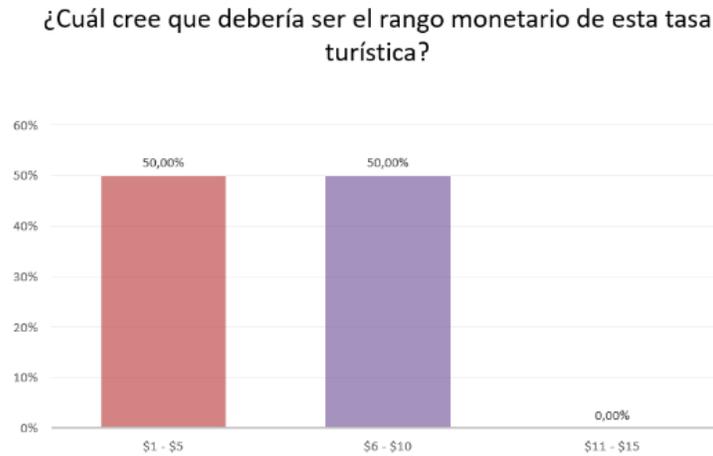
De acuerdo a la Ley Orgánica de Régimen Especial de la Provincia de Galápagos la tasa de ingreso de turista tiene como objetivo financiar actividades de conservación y manejo del área protegida, la Dirección del Parque Nacional Galápagos se encarga de recaudar el tributo por ingreso de turistas a las islas. Además, esta recaudación es dividida de la siguiente forma: el 50% es dirigido al Parque Nacional Galápagos, el 25% se entrega a los tres municipios autónomos, el 20% a Consejo de Gobierno de Galápagos y el 5% restante es dirigido a los GAD`s parroquiales de la provincia (Dirección del Parque Nacional Galápagos, 2020). (Tabla 4)

Las siguientes preguntas de la primera ronda tuvieron como objetivo dar a conocer el rango monetario estimado y la finalidad de su recaudación según la percepción de los expertos turísticos.

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Figura 4

Rango monetario de la tasa.

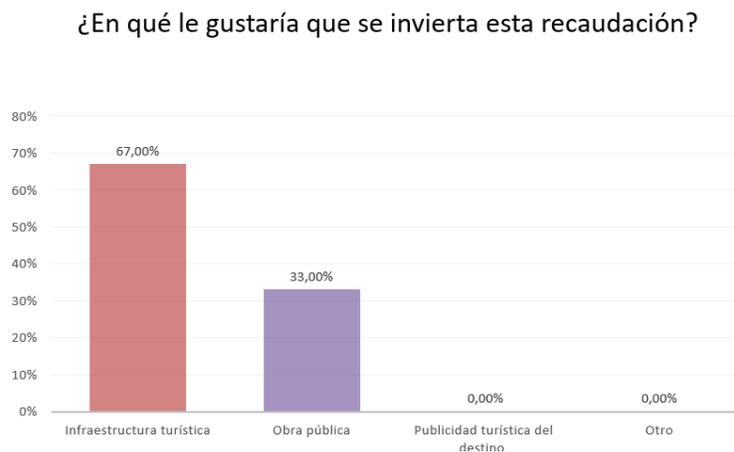


Fuente: levantamiento de información, encuesta realizada a través de la plataforma QuestionPro. Elaboración propia.

En la figura 2 se puede apreciar que el 50% de los encuestados creen que el valor de la tasa debería oscilar entre \$1 y \$5, el otro 50% piensa que entre \$6 y \$10. Además, se puede observar en el rango de \$11 a 15\$ no fue tomado en cuenta por ningún encuestado.

Figura 5

Finalidad de la tasa turística



IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Fuente: levantamiento de información, encuesta realizada a través de la plataforma QuestionPro. Elaboración propia

De acuerdo a los resultados que se pueden observar en la figura 3, el 67% de los encuestados creen que la recaudación de la tasa turística debe reinvertirse en infraestructura, mientras que el 33% considera que debería ser dirigida a la obra pública de la isla.

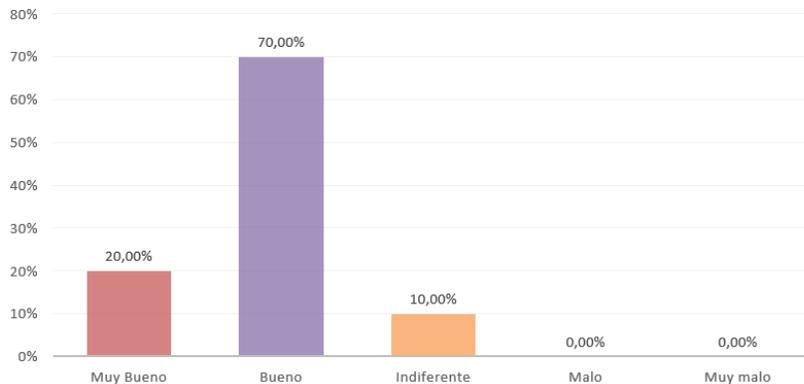
Segunda ronda

Dentro de esta ronda se utilizó el análisis de la ronda previa para elaborar el segundo cuestionario, el cual tiene como fin conocer la percepción tanto del sector privado y público sobre la calidad de los servicios turísticos prestados por la comunidad. Se realizaron nueve preguntas entre las preguntas de tipo dicotómicas (si/no), de opinión, de selección múltiple y de escala de Likert.

Figura 6

Servicio de pernóctación

Usted como experto turístico ¿Cómo calificaría el servicio de pernóctación en puerto?



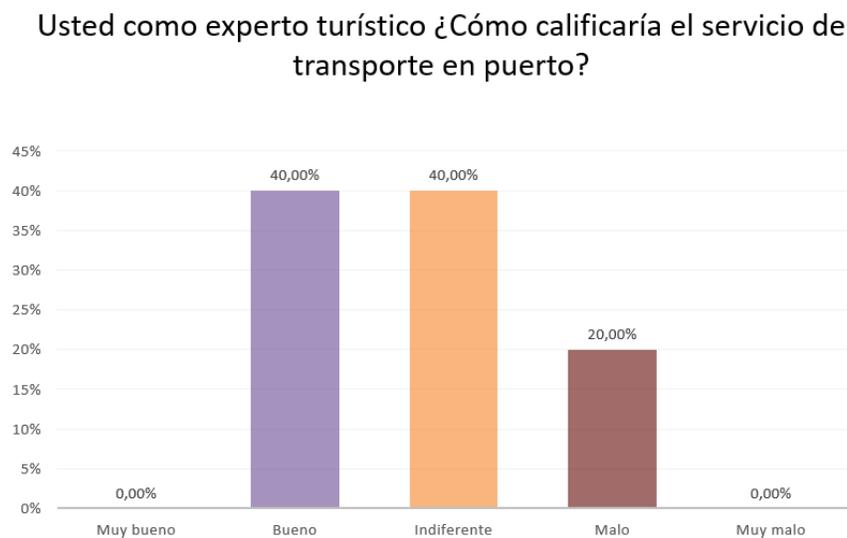
IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Fuente: levantamiento de información, encuesta realizada a través de la plataforma QuestionPro. Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos en cuanto al servicio de pernoctación en la isla Santa Cruz, el 70% de los encuestados consideran que es bueno, seguido por el 20% que lo considera muy buena y al 10% restante le parece indiferente en relación a la escala de Likert.

Figura 7

Servicio de transporte



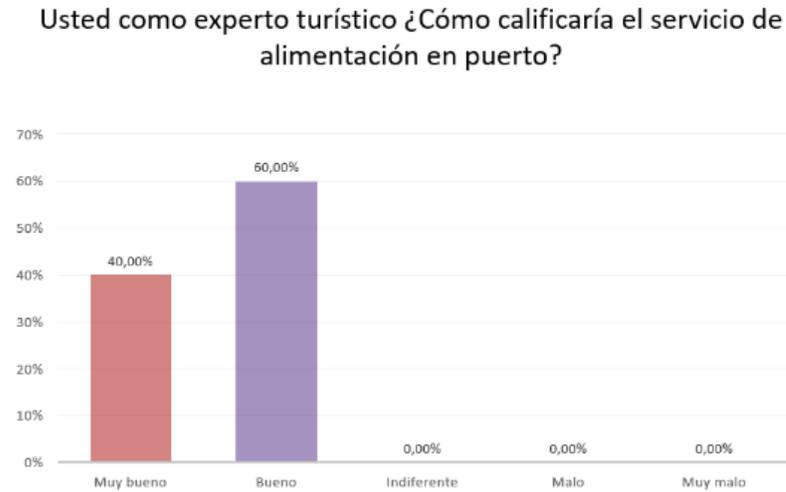
Fuente: levantamiento de información, encuesta realizada a través de la plataforma QuestionPro. Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 3, el 40% de los encuestados opinó que es bueno, el otro 40% considera indiferente y el 20% considera al servicio de transporte en puerto como malo.

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Figura 8

Servicio de alimentación



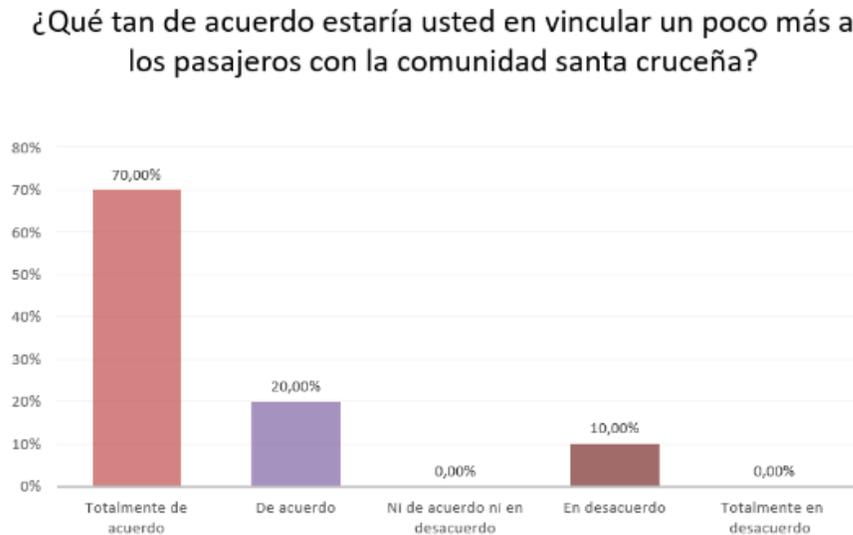
Fuente: levantamiento de información, encuesta realizada a través de la plataforma QuestionPro. Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados, el 60% de los encuestados considera que el servicio de alimentación en puerto es bueno y el 40% opina que es muy bueno. Es importante mencionar que dentro de esta pregunta las opciones indiferente, malo y muy malo no fueron seleccionadas por los encuestados.

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Figura 9

Percepción del vínculo entre los turistas y la comunidad.



Fuente: levantamiento de información, encuesta realizada a través de la plataforma QuestionPro. Elaboración propia.

El 70% de los encuestados está totalmente de acuerdo en mejorar el vínculo que existe entre los turistas y la comunidad, ya que dentro del sector turístico la comunidad es el portador de la identidad del destino turístico, mientras que el 20% de los encuestados está de acuerdo. Mientras que el 10% restante se encuentra en desacuerdo.

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Figura 10

Opciones para mejorar la calidad

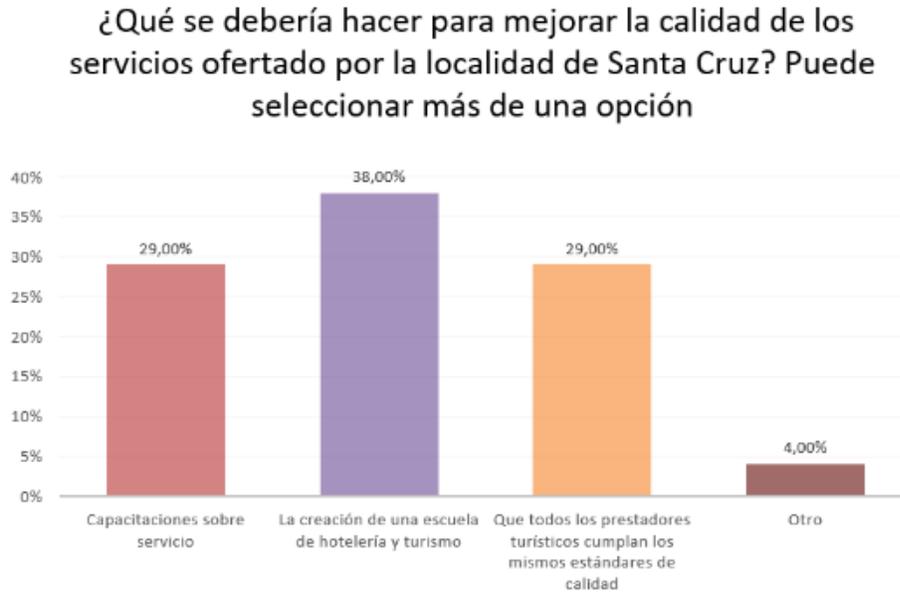


Figura 7. Opciones para mejorar la calidad. **Fuente:** levantamiento de información, encuesta realizada a través de la plataforma QuestionPro. Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 6, el 38% de los encuestados consideran que es importante la creación de una escuela de hotelería y turismo en la isla Santa Cruz, el 29% opina que para mejorar la calidad del servicio se debería implementar capacitaciones, el otro 29% opina que es necesario que todos los prestadores de servicios turísticos de la isla Santa Cruz cumplan los mismos estándares de calidad que se encuentra en los cruceros navegables que operan en la isla.

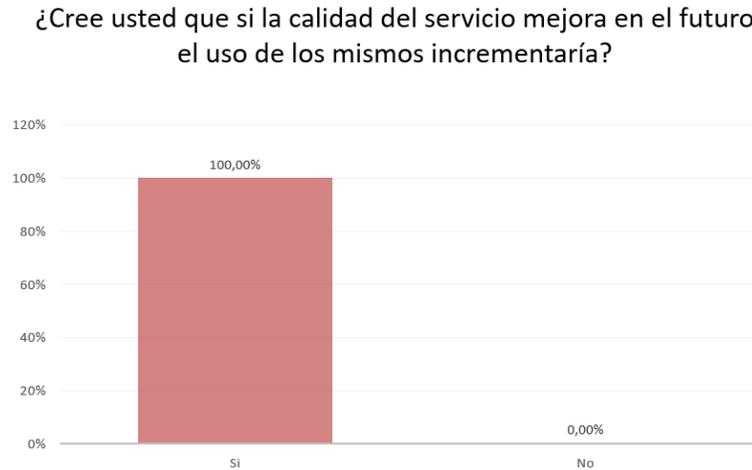
En lo referente a la respuesta “Otro” que obtuvo el 4%, el encuestado se refiere a que se facilite el acceso a créditos orientados a mejorar la infraestructura de los

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

establecimientos en la isla como parte del proceso para ofrecer una mejor calidad en la isla Santa Cruz.

Figura 11

Aumento del uso de los servicios en el futuro.



Fuente: levantamiento de información, encuesta realizada a través de la plataforma QuestionPro. Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 7, el 100% de los encuestados cree que si la calidad del servicio mejora es posible que en el futuro el uso de los servicios turísticos prestados por la comunidad incrementará.

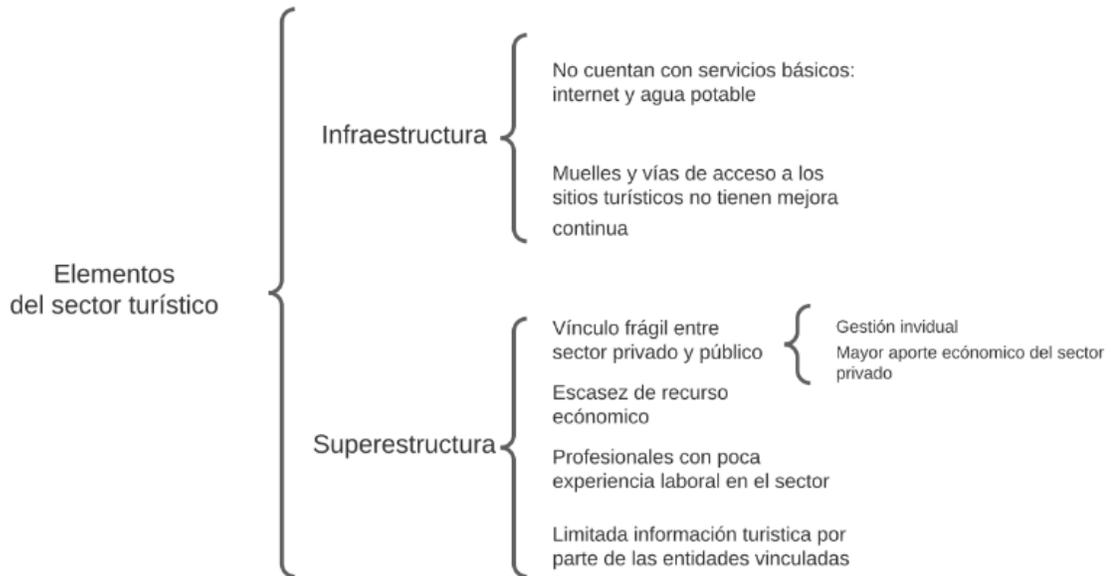
Las siguientes preguntas son de texto abierto, en las cuales se conocerá la opinión de los encuestados sobre el apoyo institucional, la infraestructura turística y la superestructura turística.

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Análisis de las preguntas de opinión

Figura 12

Análisis de elementos del sector turístico en Santa Cruz



Fuente: levantamiento de información, encuesta realizada a través de la plataforma QuestionPro. Elaboración propia.

De acuerdo a los expertos turísticos el apoyo es limitado debido a que el vínculo que existe entre el sector público y privado no tiene mayor fuerza. Además, se ha evidenciado el escaso recurso económico, resultando en una gestión individual de los sectores.

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Conclusiones y recomendaciones

Después de obtener los resultados de la investigación se concluye que:

- La creación de una tasa turística adicional convertiría a Santa Cruz en un destino aún más caro, teniendo impacto en negativo en el turista. Esto provocaría una pérdida en el interés de viajar hacia la isla.
- Luego del análisis realizado no es posible implementar una nueva tasa turística durante la crisis económica que está atravesando Galápagos a causa de la pandemia del Covid-19. Sin embargo, no se niega la posibilidad de crearla en el futuro ya que ayudaría a fortalecer las actuales facilidades turísticas que cuenta la isla.
- La percepción de la creación de una nueva tasa turística es nula, de acuerdo los actores turísticos en Santa Cruz no se evidencia la reinversión de las recaudaciones por impuestos y tasas turísticas ya existentes.
- Se ha podido palpar que no existe la reinversión por el cobro de impuestos turísticos para la infraestructura turística de la isla; lastimosamente, estos recursos han sido destinados, en muchos casos, para gasto corriente de las instituciones beneficiarias.

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

De acuerdo a lo analizado se recomienda que:

- Es primordial crear sinergia entre el sector público y privado para conseguir objetivos comunes con la finalidad de tener una visión conjunta de un turismo elite para la isla Santa Cruz.
- A través de esta investigación se recomienda que a mediano plazo y una vez que se estabilice el flujo de turistas hacia la isla, se analice una vez más la creación de la tasa turística.
- Para contar en el futuro con una infraestructura de primer nivel, se recomienda la creación de esta tasa turística a través de una ordenanza municipal la cual transparente con informes anuales la inversión realizada por lo recaudado.
- Crear las veedurías ciudadanas que aseguren la correcta reinversión de los fondos recaudados en el sector turístico.

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Referencias bibliográficas

- Arranz, L. P. (2015). La fiscalidad del turismo desde una perspectiva internacional . *Barataria*, 151-152.
- Brito, E. (17 de Noviembre de 2020). Turismo en Santa Cruz. (c. personal, Entrevistador)
- Consejo Mundial de Viajes y Turismo. (2020). Obtenido de <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>
- Di-Bella, M. G. (1997). *Introucción al Turismo*. Trillas.
- Dirección del Parque Nacional Galápagos. (4 de Diciembre de 2020). *Parque Nacional Galápagos*. Obtenido de <http://www.galapagos.gob.ec/tributo-de-ingreso/>
- Epler, B. (Septiembre de 2007). *Charles Darwin Foudation*. Obtenido de <https://www.galapagos.org/wp-content/uploads/2012/01/TourismReport2.pdf>
- Fondo Nacional de Turismo . (10 de Julio de 2012). Obtenido de https://fontur.com.co/aym_image/files/pagina/Contribucion/Ley%201558%202012.pdf
- Fondo Nacional de Turismo. (2020). Obtenido de <https://www.fontur.com.co/interactue/glosario/63>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz. (31 de Diciembre de 2019). Catastro Turístico Embarcaciones. Santa Cruz.
- Hernández, [J. (Noviembre de 2016). Recuperado el 2 de Noviembre de 2020, de <https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>
- Ministerio de Turismo. (15 de Octubre de 2020). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/ecuador-presenta-su-campana-de-promocion-turistica-internacional-be-well-in-ecuador/>
- Ministerio de Turismo. (2020). Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/19-turismo-en-cifras/inteligencia-de-mercados/3-balanza-migratoria>
- OCDE. (2014). *OECD Tourism Trends and Policies* . Paris: OECD. doi:10.1787

IMPACTO DE LA CREACIÓN DE UNA NUEVA TASA TURÍSTICA PARA EXCURSIONISTAS GRAVADA A EMPRESAS TURÍSTICAS CASO: SANTA CRUZ

Ordóñez, A., Guerrero, S., Brito, E., & Zúñiga, A. (18 de Octubre de 2020). Análisis turístico de Santa Cruz. (C. Acosta, Entrevistador)

Organización Mundial del Turismo. (1998). *Tourism taxation*. Madrid: OMT.

Organización Mundial del Turismo. (2019). doi: <https://doi.org/10.18111/9789284421237>

Organización Mundial del Turismo. (19 de Julio de 2020). Obtenido de <https://www.unwto.org/es/news/el-impacto-de-la-covid-19-en-el-turismo-mundial-queda-patente-en-los-datos-de-la-omt-sobre-el-coste-de-la-paralisis>

Organización Mundial del Turismo. (2020). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Padilla, O. d. (2004). *El turismo: un fenómeno social*. (F. D. Economica, Ed.)

Ramos, X. (10 de Mayo de 2020). Coronavirus frenó al turismo cuyos ingresos caerán un 70 % en Ecuador durante el 2020. *El Universo*.

Real Academia Española. (2020). Obtenido de <https://dle.rae.es/turista>

Reguant Álvarez, M., & Torres Fonseca, M. (2016). El método Delphi. *Reire*, 88-89.

Rivas García, J., & Gardán Díaz, M. (2016). *Introducción a la Economía de la Empresa Turística*. Septem Ediciones.

Rust, S. (18 de Octubre de 2020). Crisis in the Galapagos: Chinese fishing fleets and COVID-19 threaten a natural wonder. *Los Angeles Times*. Recuperado el 27 de Octubre de 2020, de <https://www.latimes.com/environment/story/2020-10-18/galapagos-islands-threats-illegal-fishing-pandemic>