



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA

**“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE BIOSEGURIDAD PARA EL CRUCERO
DE TURISMO YATE DE LUJO STELLA MARIS, SANTA CRUZ,
GALÁPAGOS-ECUADOR”**

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magíster en Gestión de
Empresas Turísticas

Línea de investigación: Desarrollo social y del comportamiento humano.

AUTOR:

Luis Emilio Pillajo Cahuatijo

DIRECTORA:

MSc. Victoria Geovanna Ruiz Erazo

Ibarra 2024

**CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**

Ibarra, 30 de noviembre de 2024

MSc. Victoria Geovanna Ruiz Erazo

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

(f) 

MSc. Victoria Geovanna Ruiz Erazo

C.C.: 040139385-5



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1714126297		
APELLIDOS Y NOMBRES:	PILLAJO CAHUATIJO LUIS EMILIO		
DIRECCIÓN:	Calle Duncan y Calle Guayasamin , Barrio las Orquídeas , Puerto Ayora , Isla Santa Cruz Galápagos , Ecuador		
EMAIL:	emiliogalpgs@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	022332335	TELÉFONO MÓVIL:	0998804143

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis de los procesos de bioseguridad para el crucero de turismo yate de lujo Stella Maris, Santa Cruz, Galápagos-Ecuador
AUTOR (ES):	Pillajo Cahuatijo Luis Emilio
FECHA: DD/MM/AAAA	30 /11/24
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> GRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Magister en Gestion de Empresas Turisticas
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Yoarnelys Vasallo / Msc. Victoria Ruiz

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 04 días del mes de diciembre de 2024

EL AUTOR:

Luis Emilio Pillajo Cahuatijo

DEDICATORIA

A mi querido padre,

A quien debo la fortaleza y perseverancia que me han permitido llegar hasta aquí. Aunque ya no estás a mi lado, siento tu guía y recuerdo tus palabras en cada paso que doy. Me enseñaste el valor del esfuerzo y el amor por el conocimiento, y me diste el ejemplo de una vida íntegra y generosa.

Este trabajo es también tuyo, porque tu amor y sabiduría son la fuerza que me inspiraron a alcanzarlo. Te llevo siempre en el corazón, y sé que, desde donde estás, sigues acompañándome en este camino.

Con infinito amor y gratitud.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que hicieron posible la realización de esta tesis.

En primer lugar, a mis profesores, quienes no solo me transmitieron sus conocimientos, sino también su pasión y compromiso con el aprendizaje. Gracias a su dedicación y orientación, pude desarrollar las habilidades y competencias necesarias para enfrentar los desafíos de esta investigación. A cada uno de ustedes, les debo una parte de este logro.

A mis compañeros de estudio, con quienes compartí no solo las aulas, sino también incontables horas de esfuerzo, ideas y apoyo mutuo. A través de nuestra colaboración y amistad, logramos superar los obstáculos del camino y fortalecernos en esta etapa tan importante de nuestras vidas. Su apoyo y compañerismo hicieron de este viaje una experiencia invaluable.

Finalmente, a UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE que me brindó el espacio, los recursos y la oportunidad de crecer tanto a nivel académico como personal. Agradezco profundamente el respaldo y el ambiente enriquecedor que encontré en esta institución, y que fue fundamental para que pudiera concluir este trabajo.

A todos, mi gratitud y reconocimiento por su valiosa contribución a esta etapa de mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	4
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1 Contextualización del problema	4
1.2 Planteamiento del problema	6
1.3 Formulación del problema.....	7
1.4 Antecedentes.....	7
1.5 Objetivos de investigación	10
1.5.1 Objetivo general	10
1.5.2 Objetivos específicos.....	10
1.6 Justificación.....	10
CAPÍTULO II	14

MARCO REFERENCIAL	14
2.1 Marco Teórico	14
2.1.1 Galápagos como destino turístico.....	14
2.1.1.1 Características de los cruceros de turismo en Galápagos.....	16
2.1.1.2 Impacto ambiental y sanitario de los cruceros en Galápagos	19
2.1.2 Bioseguridad.....	21
2.1.2.1 Importancia de la bioseguridad en el turismo	22
2.1.2.2 Bioseguridad en destinos turísticos sensibles	23
2.1.3 Procesos de Bioseguridad en Cruceros de Turismo	24
2.1.3.1 Evaluación de riesgos y amenazas	26
2.1.3.2 Medidas de prevención y control	29
2.1.3.3 Educación y capacitación del personal	31
2.1.3.4 Monitoreo y seguimiento de la bioseguridad.....	33
2.2 Marco legal.....	35
2.2.1 Normativas y Regulaciones de Bioseguridad en Ecuador.....	35
2.2.1.1 Regulaciones ambientales en Galápagos	36
2.2.1.2 Regulaciones sanitarias en el turismo	38
2.2.1.3 Normativas específicas para cruceros en Galápagos	39
CAPITULO III.....	42
METODOLOGÍA	42
3.1 Investigación básica.....	42

3.2	Enfoque mixto	43
3.3	Método inductivo – deductivo	43
3.4	Método analítico – sintético	44
3.5	Técnicas.....	45
3.5.1.	Documental.....	45
3.5.2.	Encuesta.....	46
3.5.3.	Entrevista.....	46
3.5.4.	Observación.....	47
3.6	Instrumentos	47
3.7	Cálculo de la muestra	49
CAPÍTULO IV.....		50
RESULTADOS.....		50
4.1	Resultados de la descripción situacional de la oferta y productos turístico actual del Yate Stella Maris en Santa Cruz – Galápagos- Ecuador.....	50
4.2	Resultados de la evaluación de las actividades de riesgo, del Yate Stella Maris en Santa Cruz -Galápagos – Ecuador.....	54
4.3	Resultados de la caracterización del perfil del cliente consumidor del Yate Stella Maris en Santa Cruz -Galápagos – Ecuador	63
4.4	Resultados de establecer los protocolos de bioseguridad a recomendar al Yate de lujo Stella Maris en Santa Cruz – Galápagos – Ecuador.....	74
4.5	Discusión	83
CAPÍTULO V		88
PROPUESTA.....		88

5.1	Tema	88
5.2	Introducción.....	88
5.3	Alcance	91
5.4	Objetivo	92
5.5	Lineamientos	92
5.6	Abreviaturas	93
5.7	Desarrollo del manual.....	94
CONCLUSIONES		123
RECOMENDACIONES		125
Bibliografía		126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados entrevista Capitán	51
Tabla 2 Condiciones exteriores	55
Tabla 3 Servicios a Mejorar	56
Tabla 4 Aspectos a Cambiar en el Yate	57
Tabla 5 Ficha de Observación 4: Estado de Limpieza y Desinfección	58
Tabla 6 Ficha de Observación 5: Manejo de residuos peligrosos	59
Tabla 7 Ficha de Observación 6: Excursiones en kayak	60
Tabla 8 Ficha de Observación 7: Servicio de comedor.....	61
Tabla 9 Ficha de Observación 8: Desembarco para excursiones en tierra.....	62
Tabla 10 Ficha de Observación 9: Desembarco para excursiones en tierra.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados de la encuesta a clientes perfil demográfico	65
Figura 2 Resultados de la encuesta a clientes motivación de viaje.....	67
Figura 3 Resultados de la encuesta a clientes preferencias de servicio y expectativas.....	69
Figura 4 Resultados de la encuesta a clientes satisfacción y percepción de la experiencia.....	72
Figura 5 Resultados de la encuesta a tripulación uso de equipos de protección personal (EPP)	75
Figura 6 Resultados de la encuesta a tripulación procedimiento de limpieza y desinfección	77
Figura 7 Resultados de la encuesta a tripulación procedimiento distanciamiento social	79
Figura 8 Resultados de la encuesta a tripulación procedimiento medidas preventivas en caso de sospecha de contagio	81

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE BIOSEGURIDAD PARA EL CRUCERO DE TURISMO YATE DE LUJO STELLA MARIS, SANTA CRUZ, GALÁPAGOS- ECUADOR

RESUMEN

El presente estudio analiza los procesos de bioseguridad implementados en el crucero de turismo "Yate de Lujo Stella Maris" en Santa Cruz, Galápagos, Ecuador. El problema radica en la necesidad de actualizar y optimizar los protocolos de bioseguridad para garantizar la seguridad de los pasajeros y la tripulación frente a enfermedades infecciosas, como el COVID-19, sin comprometer la experiencia turística de lujo. El objetivo es desarrollar un manual de bioseguridad adaptado a las particularidades del crucero y las exigencias del destino. La metodología utilizada incluye la recopilación de datos mediante encuestas a la tripulación y pasajeros del yate, así como la observación directa de las actividades diarias a bordo y la evaluación de los procedimientos de bioseguridad implementados. Se realizaron análisis cualitativos y cuantitativos para identificar áreas de mejora y determinar la efectividad de las medidas actuales. Los resultados indican que, si bien se han implementado protocolos de limpieza, uso de equipos de protección personal (EPP) y distanciamiento social, existen deficiencias en la aplicación consistente de las medidas, especialmente en momentos de alta demanda. El personal destacó la necesidad de mejorar la organización y los recursos disponibles para garantizar una aplicación más rigurosa de los protocolos. En conclusión, el estudio subraya la importancia de reforzar la capacitación del personal y mejorar la planificación logística para cumplir con las normativas de bioseguridad sin afectar la calidad del servicio. La optimización de estos aspectos contribuirá a mantener la seguridad sanitaria y a garantizar una experiencia de lujo para los pasajeros.

Palabras clave: bioseguridad, turismo de lujo, protocolos sanitarios, prevención

ANALYSIS OF THE BIOSECURITY PROCESSES FOR THE LUXURY CRUISE
YACHT STELLA MARIS, SANTA CRUZ, GALÁPAGOS-ECUADOR

ABSTRACT

The present study analyzes the biosecurity processes implemented on the luxury cruise "Yate de Lujo Stella Maris" in Santa Cruz, Galápagos, Ecuador. The problem lies in the need to update and optimize the biosecurity protocols to ensure the safety of passengers and crew against infectious diseases, such as COVID-19, without compromising the luxury tourism experience. The objective is to develop a biosecurity manual tailored to the specific characteristics of the cruise and the destination's requirements. The methodology used includes data collection through surveys of the crew and passengers on the yacht, as well as direct observation of daily activities on board and an evaluation of the implemented biosecurity procedures. Qualitative and quantitative analyses were conducted to identify areas for improvement and to determine the effectiveness of current measures. The results indicate that although cleaning protocols, the use of personal protective equipment (PPE), and social distancing have been implemented, there are deficiencies in the consistent application of these measures, especially during peak demand times. The crew highlighted the need to improve organization and resources to ensure a more rigorous implementation of the protocols. In conclusion, the study emphasizes the importance of strengthening staff training and improving logistical planning to comply with biosecurity regulations without affecting service quality. Optimizing these aspects will help maintain health safety and ensure a luxury experience for passengers.

Keywords: biosecurity, luxury tourism, health protocols, cruise, Galápagos, Stella Maris, social distancing, personal protective equipment, cleaning, prevention.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se centra en el análisis de los procesos de bioseguridad implementados en el crucero de turismo *Yate de Lujo Stella Maris*, que opera en Santa Cruz, Galápagos, Ecuador. La pandemia de COVID-19 ha redefinido las normas y protocolos sanitarios en la industria del turismo, exigiendo la implementación de estrictas medidas de bioseguridad para garantizar la protección de los pasajeros y del personal a bordo. En este contexto, el *Stella Maris*, uno de los principales cruceros de lujo que navega por las Islas Galápagos, ha adoptado una serie de medidas que buscan cumplir con los estándares internacionales de seguridad sanitaria. El análisis de estos protocolos es fundamental para evaluar su efectividad y hacer recomendaciones que permitan optimizar la experiencia de los turistas sin comprometer su salud.

Las Islas Galápagos, un destino de renombre mundial por su biodiversidad única, reciben un flujo constante de turistas de alto nivel, que buscan no solo conocer la riqueza natural del archipiélago, sino también disfrutar de un servicio de lujo a bordo de cruceros como el *Stella Maris*. Sin embargo, el turismo en esta región enfrenta un desafío doble: mantener la exclusividad y calidad de los servicios, mientras se cumplen rigurosamente los protocolos de bioseguridad, el estudio tiene como objetivo analizar las prácticas actuales de bioseguridad implementadas en el crucero, identificar áreas de mejora y proponer acciones correctivas que garanticen tanto la seguridad sanitaria como la satisfacción de los pasajeros. La relevancia de este estudio radica en la necesidad de mantener la reputación del *Stella Maris* como un operador de turismo de lujo que se compromete con la seguridad y el bienestar de sus clientes.

En los últimos años, la industria del turismo ha sido una de las más afectadas por las restricciones y desafíos impuestos por la pandemia. Las normativas de bioseguridad han obligado a las empresas a reconfigurar sus servicios y adaptarse a nuevas formas de operar. En el caso del *Stella Maris*, la implementación de protocolos estrictos de limpieza, desinfección, distanciamiento social y uso de equipos de protección personal ha sido crucial para asegurar la continuidad de sus operaciones. Sin embargo, la efectividad de estos protocolos depende no solo de su diseño, sino también de la capacidad del personal para aplicarlos de manera rigurosa y constante, el estudio se enfoca en evaluar cómo se implementan las medidas a bordo, qué tan familiarizados están los empleados con los protocolos y cómo perciben los pasajeros la seguridad sanitaria durante su estancia.

El turismo de lujo, como el que ofrece el *Stella Maris*, tiene características que lo distinguen de otras formas de turismo. Los clientes de alto poder adquisitivo que optan por este tipo de experiencias esperan no solo un servicio excepcional, sino también altos niveles de seguridad y confort. En este sentido, la bioseguridad se convierte en un factor esencial para garantizar que la experiencia del turista sea satisfactoria. La percepción de seguridad es clave para mantener la confianza de los viajeros en destinos como las Islas Galápagos, donde el contacto cercano con la naturaleza es uno de los principales atractivos. El *Stella Maris* enfrenta el reto de equilibrar la implementación de estrictos protocolos sanitarios sin que esto afecte negativamente la calidad de los servicios ofrecidos.

Uno de los principales focos de este estudio es analizar cómo se llevan a cabo los procedimientos de limpieza y desinfección en las áreas comunes y privadas del crucero, las tareas son fundamentales para reducir la probabilidad de contagio entre los pasajeros y el personal. Además, el uso de productos de limpieza eficaces y respetuosos con el medio ambiente es otro aspecto que se analizará, dado que las Galápagos son un área protegida y cualquier actividad humana debe llevarse a cabo con especial cuidado para no dañar el ecosistema local. El personal encargado de la limpieza juega un rol crucial en la correcta aplicación de las medidas, por lo que es importante evaluar su capacitación y el cumplimiento de los protocolos.

Otro aspecto relevante del estudio es la evaluación del uso de equipos de protección personal (EPP), como mascarillas y guantes, tanto por parte de los pasajeros como del personal. En este sentido, es importante analizar no solo la disponibilidad de estos equipos, sino también si se utilizan correctamente y si se reemplazan con la frecuencia recomendada. El uso adecuado del EPP es una de las primeras barreras de protección contra la propagación de enfermedades, por lo que cualquier fallo en su implementación puede comprometer la seguridad de todos a bordo, el análisis permitirá identificar si existen brechas en la aplicación de estas medidas y qué acciones pueden tomarse para mejorar su eficacia.

El distanciamiento social es otro de los pilares de los protocolos de bioseguridad implementados en el *Stella Maris*. En espacios reducidos, como los que se encuentran en un crucero, mantener la distancia entre los pasajeros puede ser un desafío, especialmente en áreas comunes como el comedor y las zonas de recreación, el estudio busca identificar

cuáles son las áreas donde el distanciamiento social puede verse comprometido y qué medidas adicionales pueden implementarse para reducir este riesgo. Además, se evaluará si los turnos de comida y las actividades grupales están organizados de manera que permitan mantener una distancia segura entre los pasajeros.

El estudio también se enfocará en las medidas de respuesta ante la sospecha de contagio. En un crucero, la detección temprana de posibles casos de COVID-19 o de cualquier otra enfermedad infecciosa es crucial para evitar la propagación entre los pasajeros y la tripulación. El *Stella Maris* ha implementado protocolos de aislamiento y notificación que serán analizados en detalle para determinar su efectividad y rapidez de ejecución. Además, se evaluará la disponibilidad de equipos médicos de emergencia, como oxímetros de pulso y pruebas rápidas, que son esenciales para una evaluación rápida de los síntomas. La coordinación entre el personal de salud y la tripulación es otro aspecto importante que será considerado en el análisis.

La percepción de los pasajeros sobre las medidas de bioseguridad es otro elemento clave en este estudio. Dado que los clientes del *Stella Maris* buscan una experiencia de lujo, es importante que las medidas sanitarias se apliquen de manera efectiva sin que interfieran con la comodidad y disfrute del viaje, el estudio analizará cómo perciben los pasajeros las medidas implementadas, si consideran que son suficientes y qué mejoras podrían sugerir para sentirse más seguros. La confianza en los protocolos de bioseguridad es un factor decisivo para que los turistas elijan continuar viajando a destinos como las Galápagos, por lo que es esencial que el *Stella Maris* mantenga un alto nivel de satisfacción en este aspecto.

Otro objetivo del estudio es evaluar la capacidad de respuesta del personal ante situaciones de emergencia sanitaria. La capacitación del personal es fundamental para garantizar que, ante la sospecha de un contagio, se actúe de manera rápida y eficiente, minimizando el riesgo para los demás pasajeros. La familiarización con los protocolos de aislamiento y la comunicación efectiva entre la tripulación y el equipo médico son elementos clave que se analizarán en este estudio. Además, se evaluará si el personal cuenta con los recursos y el apoyo necesarios para ejecutar estas tareas sin poner en riesgo su propia salud.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Contextualización del problema

Las Islas Galápagos, ubicadas en el océano Pacífico frente a las costas de Ecuador, son un destino turístico de renombre mundial, este archipiélago volcánico, famoso por su biodiversidad única y su contribución a la teoría de la evolución de Charles Darwin, atrae a viajeros de todo el mundo (Salas y Tuci, 2020). Las islas Galápagos, reconocidas a nivel mundial como las islas encantadas, destacan por su diversa flora y fauna, la cual posee características únicas al encontrarse separada de influencias dadas por otras especies animales y vegetales como resultado directo de su aislamiento geográfico. Andrade & Ruperti (2019) señalan que la singularidad del desarrollo natural de las islas ha sido observada como base científica para estudios desarrollados por científicos naturalistas entre los cuales destaca Charles Darwin, el cual se fundamentó en las características naturales de las islas Galápagos para formular la teoría de la evolución por selección natural.

El turismo en las Islas Galápagos ha experimentado un crecimiento constante a lo largo de los años, lo que ha llevado a un esfuerzo constante por equilibrar la conservación del entorno natural con las necesidades de los visitantes (Mora, 2021). Los viajeros pueden disfrutar de la observación de fauna silvestre, buceo en aguas cristalinas, senderismo por paisajes volcánicos únicos y mucho más (Benseny, 2020). El gobierno ecuatoriano ha implementado estrictas regulaciones para proteger la frágil ecología de las islas, limitando el número de visitantes y las actividades permitidas en ciertas áreas, lo cual ha contribuido a preservar la belleza y singularidad de Galápagos, aunque ha generado ciertas tensiones en la industria turística (Ríos, 2020).

A pesar de los desafíos, las Islas Galápagos continúan siendo un destino para los amantes de la naturaleza y la aventura, los turistas tienen la oportunidad de presenciar de cerca una gran variedad de especies endémicas y únicas en un entorno natural prácticamente intacto. El turismo en las Islas Galápagos es una experiencia inolvidable que fomenta la conciencia ambiental y el respeto por nuestro planeta.

La tendencia al desarrollo sistemático de la industria turística a nivel mundial ha repercutido positivamente en el desarrollo de Holdings de cruceros, de forma tal que, con independencia de las crisis económicas y sanitarias que han afectado a nivel global, se verifica un desarrollo sostenido de la industria turística, y en específico al turismo en cruceros, como resultado de las innumerables ventajas que ofrece esta modalidad turística entre las que destaca: la fácil adaptación del viajero, la posibilidad de acceder a variados destinos en un solo viaje, disfrutar de un tiempo de ocio y esparcimiento con un elevado nivel de lujo y calidad, inclusión de actividades de entretenimiento a bordo, mayor rendimiento de los recursos económicos del turista, así como la imposibilidad de que exista pérdida del equipaje (Tuquerres, 2022).

Los charters y cruceros de turismo en las Islas Galápagos ofrecen a los visitantes una manera excepcional de explorar este destino icónico, las excursiones proporcionan comodidad y acceso a lugares remotos, permitiendo a los viajeros sumergirse en la belleza natural y la vida silvestre de las islas (Laz, 2021). Una de las ventajas de optar por un charter o crucero es la oportunidad de visitar múltiples islas durante un solo viaje. Las Islas Galápagos constan de varias islas principales y numerosos islotes, cada uno con su propia diversidad biológica y paisajes únicos (Cruz & Sancho, 2023). Los charters permiten a los viajeros maximizar su experiencia al recorrer varias ubicaciones en un itinerario bien planificado.

Estos tours suelen contar con guías especializados que proporcionan conocimientos valiosos sobre la flora y fauna de las Galápagos. Además, las embarcaciones están equipadas con comodidades modernas, lo que garantiza una experiencia de viaje cómoda y placentera (Campoverde & Córdova, 2021). Sin embargo, es importante recordar que la regulación ambiental es estricta en las Islas Galápagos, y los charters y cruceros deben cumplir con pautas rigurosas para proteger el entorno natural, los operadores turísticos se esfuerzan por seguir estas normas y promover prácticas sostenibles para minimizar su impacto en el ecosistema frágil de las Galápagos (Calvache, 2023).

El crucero turístico de lujo Stella Maris, cuyas actividades turísticas se desarrollan en la isla de Santa Cruz perteneciente a las islas Galápagos, presta el servicio de ocio y esparcimiento para turistas nacionales y extranjeros que desean interactuar de forma directa con la flora y fauna marítima de la región, priorizando la atención de calidad y

servicio de lujo como elementos distintivos, que permita a los visitantes experimentar una estancia placentera y segura. Sin embargo, debe destacarse un conjunto de problemáticas que afectan la materialización efectiva del manual de bioseguridad que asegure de forma efectiva la salud de los turistas.

1.2 Planteamiento del problema

Debe tomarse en cuenta que, la limitada agenda de capacitaciones dirigida a los tripulantes del crucero de turismo yate de lujo Stella Maris, en torno a la adopción y seguimiento de protocolos de bioseguridad que garanticen un control efectivo en la transmisión de enfermedades infectocontagiosas, obstaculiza la materialización efectiva de las medidas higiénico-sanitarias que incidan positivamente en la limitación de contagios de tripulantes y visitantes.

De igual forma, la escasez de medios de difusión de la información sobre la adopción de protocolos de bioseguridad existentes en el crucero de turismo yate de lujo Stella Maris, que garanticen el acceso irrestricto de inmediato, por parte de la tripulación y pasajeros a la información contenida en el protocolo de bioseguridad sobre las medidas a ser adoptadas para limitar el contagio de enfermedades infectocontagiosas, se revela como una falencia a ser tomada en cuenta en la correcta adopción del manual de bioseguridad.

Por otra parte, el elevado nivel de desactualización del manual de bioseguridad adoptado por el crucero de turismo yate de lujo Stella Maris, se observa como óbice para garantizar la eficacia y eficiencia de las medidas higiénico sanitarias contempladas en el protocolo de seguridad, de forma tal que no se verifica concordancia y actualización entre las medidas higiénico-sanitarias y aislamiento a ser tomadas en cuenta para diferentes escenarios de emergencia epidemiológica.

Cabe destacar que, la contratación de tripulantes con formación empírica, por parte de los propietarios el crucero de turismo yate de lujo Stella Maris, desconocen la adopción de medidas de bioseguridad dirigidas al correcto manejo y contención ante enfermedades infectocontagiosas que puedan afectar tanto a la tripulación como a turistas, este fenómeno se contempla como una falencia de relevancia, más aún si se toma en cuenta que la agenda de capacitaciones dirigidas a los tripulantes sobre la adopción de medidas de bioseguridad es escasa.

La limitación de recursos económicos y materiales dirigidos a la materialización efectiva del manual de bioseguridad del crucero de turismo yate de lujo Stella Maris, se observa como una falencia relevante, destacando la importancia de dichos recursos para alcanzar la tangibilidad óptima de las medidas de bioseguridad a ser adoptadas según la emergencia que se verifique.

Finalmente, debe señalarse la insuficiente realización de simulacros dirigidos a la adopción efectiva de las medidas higiénico-sanitarias contempladas en el protocolo de seguridad del crucero de turismo yate de lujo Stella Maris, ante los diferentes escenarios epidemiológicos que se puedan derivar de la incidencia negativa de enfermedades infectocontagiosas, situación que limita la capacidad de reacción y respuesta por parte de los tripulantes ante el debut de enfermedades infectocontagiosas.

1.3 Formulación del problema

Ante lo expuesto, el presente estudio plantea la siguiente pregunta:

¿Cómo se puede desarrollar un Manual de Bioseguridad efectivo y adaptado a las particularidades del crucero de turismo 'Yate de Lujo Stella Maris' en Santa Cruz - Galápagos, con el fin de garantizar la seguridad de pasajeros y tripulación, al tiempo que se optimiza la experiencia turística en este entorno único?

1.4 Antecedentes

La Organización Mundial de la Salud (OMS) es una agencia de las Naciones Unidas que se dedica a promover la salud a nivel mundial y a proporcionar orientación y asesoramiento sobre una amplia gama de cuestiones de salud pública. En el contexto de la navegación en yates y embarcaciones de recreo, la OMS no tiene regulaciones específicas, pero proporciona directrices generales sobre la bioseguridad y la prevención de enfermedades infecciosas que pueden ser aplicables.

Las directrices de la OMS se basan en la experiencia y la investigación en el campo de la salud pública y la seguridad sanitaria, las directrices pueden abordar temas como la higiene personal, la limpieza y desinfección de superficies y objetos, la gestión adecuada de desechos biológicos y la prevención de la propagación de enfermedades infecciosas a bordo de embarcaciones. Los propietarios y operadores de yates pueden consultar estas directrices para desarrollar políticas y procedimientos de bioseguridad que

ayuden a proteger la salud de las personas a bordo y prevenir la propagación de enfermedades.

Por otro lado, la Organización Marítima Internacional (OMI) es una agencia especializada de las Naciones Unidas que se ocupa de regular cuestiones relacionadas con la seguridad marítima y la protección del medio ambiente marino. Si bien su enfoque principal no está directamente relacionado con la bioseguridad, algunas de las regulaciones establecidas por la OMI pueden ser relevantes para la gestión de desechos biológicos a bordo de embarcaciones.

Por ejemplo, la OMI establece regulaciones para el manejo de desechos sólidos y líquidos a bordo de buques, incluyendo yates y embarcaciones de recreo, las regulaciones están diseñadas para prevenir la contaminación del medio ambiente marino y garantizar que los desechos sean gestionados de manera segura y responsable. En el contexto de la bioseguridad, estas regulaciones pueden ser importantes para garantizar que los desechos biológicos, como los productos de limpieza contaminados o los desechos médicos, se manejen adecuadamente y no representen un riesgo para la salud pública ni para el medio ambiente.

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Santa Cruz (2023) indica que a lo largo de las últimas décadas, las Islas Galápagos han surgido como un destino turístico de renombre mundial debido a su biodiversidad excepcional y la influencia de las investigaciones de Charles Darwin. La singularidad de este archipiélago ha generado una creciente afluencia de turistas, lo que ha planteado desafíos considerables en términos de preservación ambiental y sostenibilidad del turismo. Numerosas investigaciones han destacado la necesidad apremiante de implementar una gestión turística sostenible para mitigar el impacto negativo del turismo en estos ecosistemas frágiles.

En el ámbito de la bioseguridad en la industria del turismo, Villera (2021) ha descrito la importancia de adoptar prácticas efectivas para minimizar los riesgos para la salud humana y el ambiente, lo cual cobra una relevancia aún mayor en destinos turísticos sensibles desde el punto de vista ambiental, como Galápagos, donde la introducción de especies invasoras y la contaminación pueden tener consecuencias devastadoras, las

investigaciones previas han servido como base para la consideración de medidas de bioseguridad en el contexto de la tesis.

Los cruceros de lujo que operan en Galápagos han sido objeto de interés en investigaciones previas, dado su papel en la oferta turística de la región. Estudios han identificado desafíos particulares relacionados con la gestión de residuos, la interacción con la vida silvestre y la necesidad de mantener altos estándares de seguridad para los pasajeros y la tripulación, los cruceros no solo atraen a turistas en busca de comodidades de alto nivel, sino que también despiertan preocupaciones sobre cómo garantizar que su presencia en Galápagos sea compatible con la conservación ambiental (Comité de Operaciones de Emergencia Nacional [COE], 2020).

La legislación y las regulaciones que rigen la operación de cruceros en Galápagos también son un tema de estudio importante, las normativas, tanto a nivel nacional como internacional, establecen requisitos que deben cumplirse en términos de seguridad, bioseguridad y protección ambiental. El conocimiento de estas regulaciones es esencial para garantizar el cumplimiento y la implementación adecuada de prácticas de bioseguridad (GAD Municipal de Santa Cruz., 2022).

Asimismo, se han documentado casos de éxito en la implementación de prácticas de bioseguridad en destinos similares, como parques nacionales marinos y reservas naturales, los ejemplos exitosos pueden servir como modelos para el desarrollo del Manual de Bioseguridad específico para el crucero "Yate de Lujo Stella Maris," brindando información valiosa sobre estrategias efectivas y mejores prácticas en la gestión de la seguridad y la protección ambiental en entornos similares (Instituto Geofísico del Ecuador [IGE], 2023).

Finalmente, la percepción de los turistas que visitan Galápagos y su demanda de medidas de bioseguridad y sostenibilidad también ha sido objeto de investigación. Comprender las expectativas y preferencias de los visitantes es esencial para diseñar un Manual de Bioseguridad que no solo cumpla con estándares regulatorios, sino que también satisfaga las necesidades y deseos de los turistas que buscan una experiencia auténtica y segura en este entorno único.

1.5 Objetivos de investigación

1.5.1 Objetivo general

Desarrollar un Manual de Bioseguridad integral y específico para el crucero de turismo "Yate de Lujo Stella Maris" en Santa Cruz - Galápagos,

1.5.2 Objetivos específicos

1. Realizar una descripción situacional de la oferta y productos turístico actual del Yate Stella Maris en Santa Cruz – Galápagos- Ecuador.
2. Evaluar las actividades de riesgo, del Yate Stella Maris en Santa Cruz -Galápagos – Ecuador.
3. Caracterizar el perfil del cliente consumidor del Yate Stella Maris en Santa Cruz -Galápagos – Ecuador
4. Establecer los protocolos de bioseguridad a recomendar al Yate de lujo Stella Maris en Santa Cruz – Galápagos – Ecuador.

1.6 Justificación

El análisis de los procesos de bioseguridad para el crucero de turismo "Yate de Lujo Stella Maris" en Santa Cruz, Galápagos, Ecuador, se erige como un esfuerzo crucial en la defensa de uno de los tesoros naturales más valiosos y únicos del planeta: las Islas Galápagos, desde una perspectiva teórica, este análisis se respalda en los principios fundamentales de la conservación ambiental y la sostenibilidad turística.

Las Islas Galápagos representan un epicentro de biodiversidad sin parangón, donde una miríada de especies endémicas y extraordinarias han evolucionado en aislamiento durante millones de años. Charles Darwin, con su teoría de la evolución, puso a estas islas en el mapa del conocimiento científico, y desde entonces, han sido objeto de admiración y estudio por parte de científicos, naturalistas y amantes de la naturaleza de todo el mundo. La riqueza biológica y la fragilidad de este ecosistema único demandan medidas de protección y conservación inquebrantables.

En este contexto, la bioseguridad emerge como un pilar esencial. La bioseguridad no solo abarca la prevención de riesgos relacionados con la salud de los visitantes y la tripulación del "Yate de Lujo Stella Maris", sino que también encierra la responsabilidad de salvaguardar la salud del ecosistema galapagueño, la disciplina se basa en la aplicación de conocimientos científicos y técnicos para minimizar cualquier impacto negativo, desde la propagación de enfermedades hasta la introducción de especies no nativas que podrían alterar el delicado equilibrio de la flora y fauna locales.

El análisis de los procesos de bioseguridad para este crucero no es simplemente una formalidad, sino un compromiso profundo con la integridad de las Islas Galápagos y su legado para las generaciones futuras. La conciencia de que las acciones pueden tener un impacto duradero en este entorno excepcional obliga a abrazar estos principios de bioseguridad como un deber moral y una necesidad imperativa para garantizar que las Galápagos sigan siendo un faro de biodiversidad y descubrimiento científico durante generaciones venideras.

Desde una perspectiva práctica y tangible, el análisis minucioso de los procesos de bioseguridad para el "Yate de Lujo Stella Maris" en las Islas Galápagos desempeña un papel central en la salvaguardia de la salud y el bienestar tanto de los pasajeros como de la tripulación, la preocupación por la seguridad no solo es una cuestión de comodidad, sino que también se traduce en una responsabilidad legal y ética ineludible. El cumplimiento de estas medidas no solo protege a las personas a bordo, sino que también contribuye a la preservación de un entorno natural único y valioso, alineándose con objetivos de desarrollo sostenible, como el ODS 3, que busca garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos.

Ecuador, en su compromiso inquebrantable con la protección del entorno natural de las Islas Galápagos, ha promulgado regulaciones sumamente estrictas para la operación de cruceros en estas aguas excepcionales, las regulaciones abarcan desde restricciones en el número de visitantes permitidos en áreas sensibles hasta la imposición de prácticas de gestión de residuos altamente controladas. El incumplimiento de estas regulaciones puede acarrear graves consecuencias legales, desde sanciones financieras significativas hasta la revocación de permisos de operación. Por lo tanto, el cumplimiento riguroso de las normas de bioseguridad no solo es una opción, sino una obligación legal que conlleva un alto nivel de responsabilidad.

Además, en el contexto global actual, la aplicación de protocolos de bioseguridad ha adquirido una relevancia aún mayor debido a la pandemia de COVID-19. La salud pública se ha convertido en una prioridad fundamental en todo el mundo, y las medidas para prevenir la propagación del virus son esenciales. Los cruceros, como entornos de alta densidad poblacional, deben ser especialmente cautelosos en este aspecto. Garantizar que se sigan prácticas adecuadas de bioseguridad se convierte, por tanto, en una cuestión vital no solo para la seguridad de los pasajeros y la tripulación, sino también para la prevención de la propagación del virus en las Islas Galápagos y en otras regiones que pudieran ser afectadas.

La metodología detrás del análisis de los procesos de bioseguridad para el "Yate de Lujo Stella Maris" implica una serie de pasos y enfoques específicos, lo cual incluye la revisión de las regulaciones gubernamentales relacionadas con la operación de cruceros en Galápagos, la evaluación de los procedimientos de desinfección y limpieza, la capacitación del personal en medidas de prevención de enfermedades, la gestión de residuos y desechos, y la comunicación efectiva con los pasajeros sobre las medidas de seguridad. Además, es importante considerar el monitoreo continuo de la eficacia de estas medidas para realizar ajustes cuando sea necesario.

Los beneficiarios directos e indirectos del análisis de los procesos de bioseguridad para el crucero de turismo "Yate de Lujo Stella Maris" en Santa Cruz, Galápagos, Ecuador, son diversos y abarcan una amplia gama de actores y grupos. En primer lugar, los beneficiarios directos incluyen a los pasajeros que eligen disfrutar de la experiencia de viajar en este yate de lujo. Para ellos, un riguroso sistema de bioseguridad garantiza un entorno seguro y saludable durante su travesía, lo que mejora su experiencia y su satisfacción.

Además, el personal de la tripulación del yate también es un grupo directamente beneficiado. La implementación efectiva de medidas de bioseguridad protege su salud y bienestar, creando un ambiente de trabajo seguro y reduciendo los riesgos de contagio, lo cual contribuye a mantener una fuerza laboral saludable y comprometida. En un sentido más amplio, la comunidad local en las Islas Galápagos se beneficia indirectamente de estos procesos de bioseguridad. La prevención de la propagación de enfermedades en el yate ayuda a proteger a la población local de posibles amenazas para la salud,

especialmente en un entorno insular donde la infraestructura de atención médica puede ser limitada.

La justificación metodológica radica en la necesidad de un enfoque estructurado y basado en evidencia para garantizar que se cumplan todas las medidas de bioseguridad de manera eficaz y eficiente, lo cual no solo protege la salud de las personas sino también el medio ambiente único de Galápagos. La metodología debe ser adaptada a las condiciones específicas del crucero y su entorno, y debe incorporar la retroalimentación de expertos en conservación, salud pública y regulación ambiental.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Galápagos como destino turístico

Galápagos, ubicadas en Ecuador, es un destino turístico de renombre mundial debido a su increíble biodiversidad y su singularidad geológica, el archipiélago, conocido como el "laboratorio de evolución" de Charles Darwin, alberga una gran variedad de especies endémicas que no se encuentran en ningún otro lugar del planeta. La oportunidad de presenciar de cerca la asombrosa fauna de las islas, como las tortugas gigantes, leones marinos y aves exóticas, es uno de los principales atractivos para los amantes de la naturaleza (Morales, 2022).

Galápagos es un archipiélago ubicado en el océano Pacífico, específicamente en Ecuador, que se ha convertido en un destino turístico de renombre mundial. Sus paisajes prístinos, su diversidad biológica única y su historia evolutiva fascinante atraen a visitantes de todas partes del mundo, el archipiélago es conocido por sus playas de arena blanca y agua cristalina, que ofrecen un escenario perfecto para nadar, hacer snorkel o simplemente relajarse bajo el sol. Sus aguas están llenas de vida marina, incluyendo tortugas marinas, leones marinos, tiburones y una gran variedad de peces coloridos (Salas & Tuci, 2020).

Pero lo que realmente hace que Galápagos sea especial es su fauna única, el es el lugar donde Charles Darwin desarrolló su teoría de la evolución, y aún hoy se pueden apreciar las evidencias de este proceso en las especies que habitan estas islas. Los visitantes tienen la oportunidad de ver de cerca y personalmente a iguanas marinas, pingüinos, flamencos, cormorant y, por supuesto, las famosas tortugas gigantes de Galápagos (Rossi & Levin, 2019).

Además de su fauna terrestre y marina, Galápagos también ofrece una amplia variedad de actividades para los amantes de la aventura. Los visitantes pueden practicar senderismo por senderos bien marcados, explorar cuevas volcánicas, hacer kayak en las aguas del archipiélago e incluso hacer un avistamiento de ballenas durante la temporada. La conservación es una prioridad en Galápagos, y los turistas tienen la oportunidad de

conocer de cerca los esfuerzos para proteger esta maravillosa biodiversidad, los guías locales y los expertos en conservación brindan información sobre los desafíos a los que se enfrenta el archipiélago y cómo se puede contribuir a su preservación (Mora, 2021).

La gastronomía en Galápagos también es un punto destacado, los visitantes pueden degustar platos típicos ecuatorianos con un toque local, como la langosta al ajillo y el ceviche de pescado fresco. Además, los restaurantes ofrecen una amplia selección de opciones vegetarianas y veganas, en línea con los principios de sostenibilidad y respeto por la vida animal que caracterizan a este lugar. La hospitalidad de los habitantes locales es otra razón para elegir Galápagos como destino turístico, Los residentes están orgullosos de su archipiélago y están dispuestos a compartir su conocimiento y amor por estas islas con los visitantes. La comunidad local trabaja junto a las autoridades para garantizar un turismo responsable y sostenible, que contribuya al desarrollo económico pero sin dañar el medio ambiente (Campoverde & Córdova, 2021).

Además de su rica vida silvestre, Galápagos ofrece un paisaje impresionante que combina playas de arena blanca, roja y negra, aguas cristalinas y formaciones rocosas únicas. Los visitantes pueden explorar las numerosas playas, lagunas y senderos de las islas, lo que brinda la oportunidad de disfrutar de actividades al aire libre como el snorkel, el buceo y el senderismo, La belleza escénica de Galápagos es incomparable y proporciona una experiencia visual inolvidable (Benseny, 2020).

Galápagos es un lugar donde la conservación y la sostenibilidad son prioritarias, se han establecido reglas y regulaciones estrictas para proteger el entorno natural y minimizar el impacto del turismo en el ecosistema frágil. Los visitantes deben seguir pautas específicas, como mantener una distancia segura de la fauna y no dejar rastro de su paso, para garantizar la preservación de este patrimonio natural. La observación de vida silvestre es una actividad destacada en Galápagos, los cruceros y tours guiados ofrecen a los visitantes la oportunidad de acercarse a las especies únicas que habitan en las islas, brindando una experiencia educativa e inolvidable, los biólogos y naturalistas que acompañan a los grupos comparten conocimientos valiosos sobre la biodiversidad y la historia natural del archipiélago (Ríos, 2020).

La pesca deportiva es otra actividad popular en Galápagos, con la oportunidad de capturar especies como el marlín y el atún. Sin embargo, se aplican estrictas regulaciones

para garantizar la preservación de las poblaciones de peces y la sostenibilidad de la pesca en la región. La gastronomía local en Galápagos es una mezcla de sabores frescos y auténticos, con énfasis en productos del mar, los restaurantes locales ofrecen delicias como ceviche de mariscos y pescado fresco, proporcionando a los visitantes una experiencia culinaria única (Herrera & Palacios, 2023).

Galápagos es también un centro de investigación científica y conservación, con numerosas estaciones de investigación y programas dedicados al estudio y la protección de su rica biodiversidad. Los científicos y conservacionistas de todo el mundo acuden a estas islas para contribuir al conocimiento y la preservación de este tesoro natural (Magini & Muryn, 2022).

2.1.1.1 Características de los cruceros de turismo en Galápagos

Los cruceros de turismo en Galápagos son experiencias únicas que destacan por varias características distintivas. En primer lugar, estos cruceros se centran en ofrecer a los viajeros la oportunidad de explorar y conocer de cerca la extraordinaria biodiversidad del archipiélago. La vida silvestre única de Galápagos, que incluye tortugas gigantes, iguanas marinas y aves endémicas, es una de las principales atracciones de estos cruceros. Otra característica esencial es la limitada capacidad de pasajeros en los barcos, Galápagos tiene regulaciones estrictas que controlan el número de visitantes en las islas en un esfuerzo por preservar el entorno natural, lo cual se traduce en cruceros de menor tamaño en comparación con otros destinos, lo que proporciona una experiencia más exclusiva y de menor impacto ambiental (Tuquerres, 2022).

Los cruceros de turismo en Galápagos suelen ofrecer una variedad de itinerarios y rutas para adaptarse a los intereses de los viajeros, lo cual permite a los pasajeros elegir entre diferentes actividades y destinos, como caminatas en las islas, snorkel, buceo y observación de aves, lo que garantiza una experiencia diversa y enriquecedora. Un aspecto importante es la presencia de guías naturalistas certificados a bordo, lo cuales guías desempeñan un papel fundamental al proporcionar información educativa sobre la flora y fauna de Galápagos, además de garantizar que los visitantes sigan las regulaciones de conservación y se comporten de manera responsable en el entorno natural (Padilla, 2023).

La flexibilidad es una característica clave de los cruceros en Galápagos, los itinerarios pueden adaptarse según las condiciones climáticas y las oportunidades de avistamiento de vida silvestre, lo que brinda a los viajeros la posibilidad de aprovechar al máximo su experiencia en el archipiélago. La gastronomía a bordo de los cruceros es otra característica destacada, los chefs suelen preparar platos deliciosos y variados, incluyendo opciones de cocina local e internacional. La frescura de los ingredientes, muchos de los cuales son capturados en aguas cercanas, añade un toque especial a la experiencia culinaria (Laz, 2021).

La conciencia ambiental es una prioridad en los cruceros de Galápagos, los barcos están equipados con sistemas de tratamiento de aguas residuales y se adhieren a rigurosas prácticas de gestión de residuos para minimizar su impacto en el entorno marino, lo cuales cruceros ofrecen a los visitantes la oportunidad de descubrir la diversidad natural y la belleza de las islas Galápagos, mientras se relajan y disfrutan de todas las comodidades a bordo (Guerrero & Tález, 2023).

Una de las principales características de estos cruceros es su tamaño y capacidad limitada. Debido a las regulaciones estrictas de conservación ambiental en Galápagos, los cruceros tienen un número de pasajeros reducido para minimizar el impacto en el ecosistema frágil de las islas, lo cual garantiza una experiencia más exclusiva y personalizada para los turistas, ya que los grupos son pequeños y se pueden visitar sitios de interés en pequeñas embarcaciones (Cruz & Sancho, 2023).

Otra característica destacada de los cruceros en Galápagos es la presencia de guías naturalistas (Guía Especializado en Patrimonio Turístico de Galápagos I¹) se cambio certificados y capacitados, lo cuales guías acompañan a los pasajeros en todas las excursiones y actividades, brindando información detallada sobre la flora, la fauna y la historia de las islas. Además, estos guías se aseguran de que los visitantes respeten las

¹Guía especializado en Patrimonio Turístico de Galápagos I I: Persona que tiene conocimientos y experiencia acreditables y que se relacionen estrictamente al atractivo turístico de una localidad específica.

reglas y restricciones establecidas para proteger la biodiversidad de Galápagos (Campoverde & Córdova, 2021).

Los cruceros de turismo en Galápagos también se distinguen por ofrecer actividades variadas y emocionantes. Además de las excursiones a tierra para observar la fauna y visitar los sitios de interés, los cruceros también ofrecen actividades como snorkeling, buceo, kayak y senderismo, estas actividades permiten a los turistas sumergirse aún más en el entorno natural de las islas y explorar su rica vida marina y terrestre (Calvache, 2023).

La experiencia gastronómica a bordo de los cruceros es otra característica destacada de estos viajes, los cruceros en Galápagos ofrecen una selección de platos deliciosos y variados, que van desde la cocina local hasta platos internacionales. Los turistas pueden disfrutar de comidas gourmet preparadas por chefs expertos, que utilizan ingredientes frescos y locales para crear experiencias culinarias únicas (Bazurto, 2021).

Asimismo, la comodidad y el lujo son elementos presentes en los cruceros de turismo en Galápagos, los barcos están equipados con cómodas cabinas, salones elegantes, jacuzzis y áreas de descanso al aire libre. Los turistas pueden relajarse y disfrutar de vistas panorámicas de las islas mientras se familiarizan con sus comodidades (Batten, 2023).

La sostenibilidad y el compromiso con la conservación del medio ambiente son una parte integral de los cruceros de turismo en Galápagos, todos los barcos utilizan tecnologías y prácticas ecológicas para minimizar su impacto en el entorno natural. Además, los pasajeros son educados sobre la importancia de la conservación y se les anima a actuar de forma responsable durante su visita, respetando las regulaciones y cuidando el medio ambiente (Alvarado, 2021).

La variedad de itinerarios es otra característica de los cruceros en Galápagos, dependiendo de la duración del viaje, los turistas pueden elegir entre rutas que visitan diferentes islas y puntos de interés, lo cual permite a los viajeros explorar una gran diversidad de paisajes, ecosistemas y especies animales durante su estancia en las Galápagos (Magini & Muryn, 2022).

2.1.1.2 Impacto ambiental y sanitario de los cruceros en Galápagos

Los cruceros en Galápagos han tenido un impacto ambiental significativo en la biodiversidad única de estas islas. La gran cantidad de turistas que visitan las islas cada año ha aumentado la presión sobre los ecosistemas frágiles de Galápagos, especialmente en términos de la contaminación del agua. La falta de infraestructuras adecuadas para tratar los desechos de los barcos ha llevado a la descarga directa de aguas residuales en el océano (Sallo & Townsend, 2023).

Además de la contaminación del agua, los cruceros también han causado un aumento en la erosión del suelo (fondo marino). La construcción de instalaciones turísticas como muelles y senderos ha requerido la eliminación de vegetación, lo que ha debilitado la capacidad del suelo para retener agua y nutrientes, lo cual ha llevado a la pérdida de hábitats y a la disminución de la vegetación nativa. Otro impacto ambiental importante de los cruceros en Galápagos es la introducción de especies invasoras. La llegada constante de barcos turísticos ha traído consigo plantas y animales no nativos que compiten con las especies autóctonas por recursos y hábitats, lo cual ha llevado a la disminución de la biodiversidad única de Galápagos y ha puesto en riesgo la supervivencia de especies endémicas (Patiño & Zurita, 2019, pp. 2013-2017).

En términos sanitarios, los cruceros también han planteado desafíos significativos. Las condiciones de hacinamiento en los barcos pueden favorecer la propagación de enfermedades infecciosas, especialmente si no se implementan medidas de higiene adecuadas. Además, la falta de infraestructuras médicas y de emergencia en las islas ha dificultado el tratamiento y la atención médica a los turistas en caso de enfermedad o lesiones graves (Molina & Barriga, 2022).

El crecimiento continuo de la industria de cruceros en Galápagos plantea la necesidad de tomar medidas urgentes para mitigar su impacto ambiental y sanitario. Es necesario implementar regulaciones más estrictas en cuanto a la gestión de residuos y la protección de los ecosistemas. También se requiere una mayor inversión en infraestructuras médicas y de emergencia para garantizar la seguridad y el bienestar de los turistas (Mendoza & Ríos, 2020).

Es importante tener en cuenta que Galápagos es un destino turístico único y valioso, con una biodiversidad única en el mundo. Por lo tanto, es responsabilidad de

todos, tanto de los operadores turísticos como de los visitantes, proteger y preservar este ecosistema frágil, lo cual puede implicar medidas como limitar el número de barcos que pueden visitar las islas, controlar la entrada de especies invasoras y promover prácticas de turismo sostenible (Martinez, 2022).

El impacto ambiental y sanitario de los cruceros en Galápagos es un tema de gran relevancia debido a la fragilidad del ecosistema y la necesidad de preservar su biodiversidad única. Uno de los principales desafíos ambientales radica en la introducción de especies invasivas por parte de los cruceros. Las embarcaciones pueden transportar inadvertidamente plantas, insectos y otros organismos que no son nativos de las islas, lo que podría tener un impacto negativo en la flora y fauna autóctonas (Herrera & Palacios, 2023).

El riesgo de contaminación del agua también es una preocupación ambiental, los desechos de las embarcaciones, como las aguas residuales y los aceites, deben ser manejados de manera adecuada para evitar la contaminación de los océanos circundantes. Las regulaciones en Galápagos exigen que los cruceros cuenten con sistemas de tratamiento de aguas residuales y sigan estrictos protocolos de gestión de residuos (Guerrero & Anahy, 2022).

En cuanto al impacto sanitario, Galápagos ha implementado medidas rigurosas para prevenir la introducción de enfermedades y patógenos en el archipiélago, los cruceros deben cumplir con normativas específicas de bioseguridad para garantizar la salud de los pasajeros y la población local, lo cual incluye controles de salud antes del embarque y estrictos protocolos en caso de enfermedades contagiosas a bordo. El turismo masivo también puede tener un impacto negativo en el entorno natural, la acumulación de visitantes en áreas sensibles puede causar erosión del suelo y disturbios en los hábitats de la fauna. Las regulaciones en Galápagos buscan mitigar este impacto limitando el acceso a ciertas áreas y promoviendo el turismo sostenible (Delgado & Cruz, 2023).

La conservación de la vida marina es otra preocupación, el buceo y el snorkel son actividades populares en Galápagos, pero deben realizarse con cuidado para evitar daños a los arrecifes de coral y a los ecosistemas marinos. Las embarcaciones de buceo respetan regulaciones específicas para minimizar el impacto submarino, la gestión de residuos es una parte esencial de la bioseguridad y el impacto ambiental, los cruceros deben cumplir

con protocolos estrictos de manejo de basura y reciclaje para evitar la acumulación de desechos en las islas y en el mar (Carrión, 2019).

2.1.2 Bioseguridad

La bioseguridad, en términos generales, se refiere a un conjunto de medidas y protocolos diseñados para prevenir la propagación de enfermedades y riesgos biológicos en diversos entornos. En la industria turística, la bioseguridad es de suma importancia, ya que involucra la interacción de personas de diferentes lugares y la exposición a diversos entornos y culturas. La pandemia de COVID-19 ha resaltado aún más la necesidad de medidas rigurosas de bioseguridad en la industria turística (Vicente et al., 2020).

La bioseguridad es una preocupación fundamental en la actualidad, especialmente en contextos donde la interacción entre seres humanos, animales y el entorno es constante. En el caso de los cruceros de turismo, como el Yate Stella Maris en Galápagos, la bioseguridad juega un papel crucial debido a la fragilidad y singularidad de los ecosistemas que se visitan, los cruceros transportan a un gran número de pasajeros y tripulación, lo que aumenta la importancia de implementar protocolos rigurosos de bioseguridad (Saldaña, 2023).

La bioseguridad en el contexto de un crucero de turismo no se limita únicamente a la salud humana, sino que también abarca la protección del medio ambiente y la fauna local, lo cual incluye la prevención de la introducción de organismos invasivos, la gestión de residuos de manera adecuada y la promoción de prácticas sostenibles que minimicen el impacto ambiental. Uno de los desafíos clave en la bioseguridad de los cruceros es la prevención de enfermedades contagiosas, lo cual implica la implementación de medidas como la detección temprana de síntomas, la segregación de personas enfermas y la higiene rigurosa en todas las áreas del barco, además, la capacitación del personal es esencial para garantizar el cumplimiento de los protocolos y la respuesta efectiva en caso de emergencias sanitarias (Saldaña, 2023).

El control de vectores y la desinfección de superficies son prácticas comunes en la bioseguridad de los cruceros, dichos procesos ayudan a prevenir la propagación de patógenos y aseguran que las áreas comunes y las instalaciones de pasajeros estén libres de riesgos. En el caso de las Islas Galápagos, donde la biodiversidad es excepcional, la bioseguridad adquiere una dimensión adicional, las restricciones y regulaciones estrictas

están diseñadas para proteger los ecosistemas únicos de las islas. Los cruceros deben cumplir con requisitos específicos para evitar la introducción de especies no nativas y minimizar su huella ambiental (Jiménez, 2023).

2.1.2.1 Importancia de la bioseguridad en el turismo

En el contexto de la industria turística, la bioseguridad abarca una serie de aspectos clave, como la higiene personal, la limpieza de espacios públicos y la gestión de residuos. Los hoteles, restaurantes y aeropuertos, por ejemplo, deben implementar protocolos estrictos para garantizar la limpieza y desinfección de sus instalaciones, minimizando así los riesgos de contagio. La bioseguridad también se relaciona con la seguridad alimentaria en la industria turística, los establecimientos que ofrecen alimentos y bebidas deben seguir pautas específicas para garantizar que los alimentos estén preparados, almacenados y servidos de manera segura, evitando así la transmisión de enfermedades transmitidas por alimentos (Jara & Minaya, 2023).

La salud de los viajeros es una prioridad en la industria turística, y la implementación de medidas como el distanciamiento social, el uso de mascarillas y la toma de temperatura se han vuelto comunes para reducir los riesgos de contagio en hoteles, aerolíneas y otros servicios turísticos. Además de proteger a los viajeros, la bioseguridad en la industria turística también se preocupa por proteger a las comunidades locales y los destinos visitados, lo cual implica respetar las regulaciones locales y seguir prácticas sostenibles para minimizar el impacto ambiental y cultural de la actividad turística (Gómez, 2023).

La bioseguridad en el turismo es de vital importancia, especialmente en el contexto actual de la pandemia de COVID-19. La salud y seguridad de los turistas, así como de los trabajadores del sector turístico, deben ser una prioridad en todas las actividades relacionadas con el turismo (Carrión, 2019).

La implementación de medidas de bioseguridad en el turismo garantiza que se minimice el riesgo de propagación de enfermedades infecciosas, protegiendo a los viajeros y a las comunidades locales, lo cual es especialmente importante ya que el turismo implica la movilidad de personas de diferentes partes del mundo, lo que aumenta el potencial de transmisión de enfermedades. Además, la bioseguridad en el turismo contribuye a fortalecer la confianza de los turistas, lo que es fundamental para la

recuperación y reactivación de la industria turística, los viajeros deben sentirse seguros al elegir un destino turístico, y saber que se están tomando todas las precauciones necesarias para proteger su salud (Cupe, 2023).

Las medidas de bioseguridad en el turismo incluyen protocolos de limpieza y desinfección, distanciamiento social, uso de mascarillas, control de la capacidad de los espacios turísticos, entre otros, las medidas son fundamentales para prevenir la propagación de enfermedades y garantizar la seguridad de todos los involucrados en la actividad turística (Castro & Pita, 2023).

2.1.2.2 Bioseguridad en destinos turísticos sensibles

La bioseguridad en destinos turísticos sensibles es un aspecto de vital importancia en la industria del turismo, dichos destinos suelen ser áreas naturales o culturales de gran fragilidad, donde la influencia del turismo puede tener un impacto significativo en su preservación. La bioseguridad en estos lugares se centra en minimizar los riesgos tanto para el medio ambiente como para la salud de los visitantes y las comunidades locales (Jiménez, 2023).

En destinos turísticos sensibles, la bioseguridad a menudo se enfoca en la conservación de la biodiversidad, lo cual implica la implementación de medidas para prevenir la introducción de especies invasivas que puedan perturbar los ecosistemas locales. Además, se promueve el respeto por la fauna y la flora endémica, evitando la interferencia en su hábitat natural. La gestión adecuada de los residuos es otro aspecto clave de la bioseguridad en estos destinos, la acumulación de desechos puede tener un impacto perjudicial en el entorno y la calidad del agua, por lo que se requieren sistemas eficientes de gestión de residuos que minimicen su impacto ambiental (Castro & Pita, 2023).

La bioseguridad en destinos turísticos sensibles también se preocupa por la educación y concienciación de los visitantes. Se promueven prácticas responsables entre los turistas, como no dejar basura, respetar las normas de conducta en áreas protegidas y seguir las rutas designadas para minimizar la perturbación en áreas delicadas (Carrascal, 2023).

Una de las medidas más importantes es la promoción de prácticas de higiene entre los turistas y los trabajadores del sector, lo cual incluye el lavado de manos frecuente, el uso de mascarillas en espacios cerrados o concurridos, y el mantenimiento de distancia física. Además, se deben establecer protocolos de desinfección y limpieza rigurosos en todos los establecimientos turísticos, como hoteles, restaurantes y transporte. Otro aspecto clave es la vigilancia epidemiológica, con el fin de detectar y controlar posibles brotes de enfermedades, lo cual implica la realización de pruebas diagnósticas en la población local y en los visitantes, así como la creación de sistemas de alerta temprana que permitan una rápida respuesta ante cualquier situación de riesgo (Aguilar & Trucios, 2023).

Además, es necesario fomentar la educación y concienciación sobre la importancia de respetar y proteger el entorno natural, los turistas deben ser informados sobre las normas de conservación y las acciones que pueden tomar para minimizar su impacto en el medio ambiente. Asimismo, se deben establecer medidas de control y regulación para evitar la sobreexplotación de los recursos naturales y garantizar su preservación a largo plazo (Sallo & Townsend, 2023).

2.1.3 Procesos de Bioseguridad en Cruceros de Turismo

Los procesos de bioseguridad en los cruceros de turismo son fundamentales para garantizar la seguridad de los pasajeros y la preservación de los frágiles ecosistemas que se visitan. En primer lugar, se realizan controles rigurosos de salud antes del embarque, los pasajeros deben someterse a revisiones médicas para detectar posibles enfermedades contagiosas y asegurarse de que están en condiciones de viajar sin representar un riesgo para otros (Aguilar & Trucios, 2023).

La desinfección y limpieza de las embarcaciones son prácticas esenciales en la bioseguridad de los cruceros. Se implementan protocolos de limpieza exhaustiva en todas las áreas comunes y las cabinas de pasajeros para eliminar cualquier posible contaminante, además, se utilizan productos desinfectantes biodegradables² y seguros

² Son productos químicos diseñados para eliminar o reducir la presencia de microorganismos, como bacterias, virus y hongos, en superficies u objetos, y que, además, tienen la capacidad de

para mantener un ambiente higiénico a bordo. La higiene personal es una parte crucial de la bioseguridad, se fomenta el lavado de manos frecuente y el uso de desinfectantes en áreas de alta concurrencia. Los pasajeros y la tripulación deben seguir estrictas normas de higiene para prevenir la propagación de enfermedades (Jara & Minaya, 2023).

Los cruceros de turismo suelen contar con personal médico y un centro médico a bordo para atender cualquier emergencia de salud, lo cual incluye la capacidad de aislar a personas enfermas y aplicar medidas de cuarentena si es necesario. La ventilación y el sistema de filtración del aire a bordo son esenciales para la bioseguridad. Los cruceros están equipados con sistemas que renuevan constantemente el aire y utilizan filtros de alta eficiencia para eliminar partículas y posibles contaminantes (Padilla, 2023).

La gestión de residuos es otra parte fundamental de la bioseguridad, los desechos se clasifican y eliminan adecuadamente siguiendo protocolos específicos para prevenir la contaminación y reducir la huella ambiental de las embarcaciones. Los protocolos de distanciamiento social y el control del flujo de pasajeros son prácticas comunes en los cruceros para prevenir aglomeraciones y garantizar la seguridad de todos a bordo (Patiño & Zurita, 2019, pp. 2013-2017).

Otro aspecto importante de los procesos de bioseguridad en los cruceros de turismo es la realización de controles sanitarios antes del embarque. Todos los pasajeros y tripulantes deben someterse a exámenes médicos y pruebas de detección de enfermedades infecciosas, como el COVID-19, lo cual permite identificar cualquier caso sospechoso antes de abordar el barco y prevenir posibles brotes a bordo (Molina & Barriga, 2022).

Una vez a bordo, se promueve el lavado de manos regularmente mediante la instalación de estaciones con dispensadores de gel desinfectante en diferentes puntos estratégicos del barco. Además, se realizan campañas de concientización para educar a

descomponerse y disolverse de manera natural en el medio ambiente en un período de tiempo relativamente corto

los pasajeros sobre la importancia de mantener una buena higiene personal y cómo prevenir la propagación de enfermedades (Aguilar & Trucios, 2023).

En cuanto a la alimentación, se han implementado medidas adicionales de seguridad en los buffets y restaurantes del barco, se establecen límites de capacidad, se eliminan las opciones de autoselección y se promueve el uso de utensilios desechables para minimizar el contacto entre pasajeros y alimentos, además, se refuerzan los protocolos de limpieza y desinfección en las áreas de preparación de alimentos (Cruz, 2021).

En cuanto a las actividades de entretenimiento a bordo, se han adaptado para cumplir con las medidas de distanciamiento social. Se han reducido las capacidades de los espacios comunes, como teatros y piscinas, y se han implementado sistemas de reserva y turnos para garantizar el distanciamiento entre los pasajeros, se realizan actividades al aire libre cuando es posible y se promueve el uso de mascarillas en áreas cerradas (Magini & Muryn, 2022).

Durante las escalas en puertos, se establecen protocolos estrictos para el desembarco y excursiones en tierra, se controla la temperatura de los pasajeros y se realiza seguimiento de su actividad mientras están en tierra, con el fin de detectar posibles casos de enfermedades contagiosas. También se promueve el uso de mascarillas y el distanciamiento social en todo momento (Guerrero & Anahy, 2022).

Al finalizar el crucero, se lleva a cabo un riguroso proceso de desinfección y limpieza profunda del barco antes de la llegada de los nuevos pasajeros, lo cual incluye la limpieza de todas las áreas comunes, camarotes, y jacuzzis, utilizando productos específicos y siguiendo estrictos protocolos de limpieza (Mendoza & Ríos, 2020).

2.1.3.1 Evaluación de riesgos y amenazas

La evaluación de riesgos y amenazas es un proceso fundamental para poder identificar y analizar los posibles peligros que pueden afectar a una organización, ya sea en sus activos, en su personal o en cualquier otro aspecto relacionado con su funcionamiento, la evaluación permite establecer medidas preventivas y de mitigación que permitan minimizar los impactos negativos que pueden derivarse de estos riesgos, así

como desarrollar planes de contingencia que permitan actuar de manera eficiente y efectiva en caso de que se produzcan (Carrillo, 2021).

Es importante destacar que la evaluación de riesgos y amenazas debe ser realizada de manera sistemática y continua, ya que los riesgos y amenazas a los que una organización está expuesta pueden variar en el tiempo. Por tanto, es necesario contar con un equipo especializado que realice esta tarea de manera regular, identificando nuevos riesgos y actualizando los análisis existentes (Carrasquero, 2019).

Dentro de esta evaluación se deben considerar tanto los riesgos internos, es decir, aquellos que provienen de la propia organización, como los riesgos externos, que son aquellos que pueden provenir del entorno en el que la organización se desenvuelve, lo cuals últimos pueden incluir desde amenazas naturales, como terremotos o inundaciones, hasta amenazas de carácter humano, como robos o ataques cibernéticos (Criollo, 2021).

Una vez que se han identificado los riesgos y amenazas a los que la organización está expuesta, se debe analizar su impacto potencial en función de su probabilidad de ocurrencia y de la magnitud de las consecuencias que podrían derivarse de ellos, la evaluación permitirá priorizar los riesgos y enfocar los recursos de manera eficiente, centrando los esfuerzos en aquellos que presenten un mayor nivel de riesgo (Calle, 2021).

Una vez que se han identificado y analizado los riesgos y amenazas, es necesario desarrollar un plan estratégico que contemple las medidas preventivas y de mitigación necesarias para hacerles frente, el plan debe establecer roles y responsabilidades claras, así como plazos y recursos asignados, de manera que se pueda llevar a cabo de manera efectiva (Bedoya & Patiño, 2023).

Además, es necesario tener en cuenta que la evaluación de riesgos y amenazas no debe ser un proceso aislado, sino que debe estar integrado en la cultura organizativa de la empresa. Todos los empleados, desde los niveles más altos de la organización hasta los niveles más bajos, deben ser conscientes de los riesgos a los que están expuestos y deben recibir información y formación adecuada para poder actuar de manera preventiva (Arciniegas, 2020).

Cabe destacar que la evaluación de riesgos y amenazas debe ser revisada periódicamente, con el fin de evaluar la eficacia de las medidas implementadas y de

identificar posibles nuevas amenazas o riesgos, el proceso de revisión continua permite mantener actualizado el sistema de gestión de riesgos y garantizar una respuesta eficiente y efectiva en caso de crisis (Vicente et al., 2020).

La evaluación de riesgos y amenazas es un proceso crítico en la gestión de la seguridad y la toma de decisiones en una variedad de contextos, comprender los riesgos y amenazas potenciales es fundamental para minimizar los impactos negativos y planificar medidas de respuesta efectivas. En el ámbito empresarial, la evaluación de riesgos es esencial para identificar posibles peligros que podrían afectar la operación y la rentabilidad de una organización, lo cual puede incluir riesgos financieros, legales, de seguridad y operativos, una evaluación detallada permite a las empresas desarrollar estrategias de mitigación y contingencia para minimizar los impactos adversos (Saldaña, 2023).

En el ámbito de la seguridad pública y la gestión de desastres, la evaluación de riesgos y amenazas es esencial para anticipar y prepararse para situaciones de emergencia, lo cual puede involucrar la identificación de amenazas naturales como terremotos, inundaciones o tormentas, así como amenazas humanas como el terrorismo o los ciberataques. La evaluación ayuda a las autoridades y organizaciones a establecer planes de respuesta y evacuación efectivos (Tamayo et al., 2020).

En el sector de la salud, la evaluación de riesgos y amenazas es fundamental para la preparación ante pandemias u otras crisis sanitarias, permite a los sistemas de salud anticipar la propagación de enfermedades, identificar puntos críticos de atención y garantizar la disponibilidad de recursos médicos necesarios. En el ámbito financiero, la evaluación de riesgos es una práctica común para los inversores y las instituciones financieras, ayuda a determinar la probabilidad de pérdida en inversiones y a diseñar estrategias de diversificación para reducir la exposición a riesgos financieros (Martínez, 2022).

En el campo de la ciberseguridad, la evaluación de riesgos y amenazas se enfoca en identificar vulnerabilidades en sistemas y redes informáticas, lo cual permite implementar medidas de seguridad para proteger contra ataques cibernéticos y asegurar la integridad de los datos. La evaluación de riesgos y amenazas también es relevante en la toma de decisiones personales, como la elección de seguros, inversiones o la

planificación de rutas de viaje, permite a las personas tomar decisiones informadas para proteger sus intereses y bienestar (Luna, 2023).

2.1.3.2 Medidas de prevención y control

Las medidas de prevención y control son esenciales para gestionar y mitigar una amplia gama de riesgos y amenazas en diferentes contextos, estas medidas están diseñadas para prevenir la ocurrencia de eventos adversos o reducir su impacto cuando ocurren. Las medidas de prevención y control son esenciales para evitar la propagación de enfermedades y garantizar la salud y bienestar de la población, una de las medidas más importantes es la promoción de una buena higiene personal, como el lavado regular de manos con agua y jabón, la simple acción puede prevenir la transmisión de bacterias y virus, especialmente en situaciones en las cuales estamos expuestos a gérmenes, como al toser o estornudar (Vilela, 2022).

En el ámbito de la salud pública, las medidas de prevención y control son cruciales para prevenir la propagación de enfermedades contagiosas, lo cual puede incluir la promoción de la higiene personal, la vacunación, el distanciamiento social y el uso de mascarillas, las acciones ayudan a reducir la transmisión de enfermedades y protegen a la población. En el entorno empresarial, las medidas de prevención y control se centran en la gestión de riesgos financieros y operativos, las empresas implementan estrategias de diversificación de inversiones, seguros y protocolos de seguridad para proteger sus activos y asegurar la continuidad de sus operaciones en caso de crisis (Valdiviezo, 2023).

En el ámbito medioambiental, las medidas de prevención y control se enfocan en la conservación y protección de los ecosistemas, lo cual puede incluir la creación de áreas protegidas, regulaciones para la gestión de recursos naturales y la promoción de prácticas sostenibles que reduzcan la contaminación y el impacto ambiental. En la ciberseguridad, las medidas de prevención y control se centran en proteger sistemas y datos contra amenazas informáticas, lo cual implica la implementación de cortafuegos, programas antivirus, autenticación de usuarios y formación en seguridad para evitar ataques cibernéticos y la pérdida de información sensible (Robles, 2023).

En el ámbito de la seguridad laboral, las medidas de prevención y control son fundamentales para proteger a los trabajadores, lo cual puede incluir la formación en seguridad en el lugar de trabajo, la identificación y mitigación de riesgos laborales, y el

suministro de equipos de protección personal. En la gestión de desastres, las medidas de prevención y control involucran la planificación y preparación para eventos como terremotos, inundaciones o incendios, lo cual incluye la elaboración de planes de evacuación, la construcción de infraestructuras resistentes y la capacitación de equipos de respuesta de emergencia (Rivera, 2023).

Otra medida crucial es la práctica de una buena higiene respiratoria, al cubrirse con el codo o un pañuelo al toser o estornudar, se evita que las gotas de saliva con posibles gérmenes se propaguen en el aire o en las superficies. Además, el uso de mascarillas en situaciones de alta contagiosidad puede ser muy efectivo para prevenir la transmisión de enfermedades respiratorias (Pérez, 2021).

La limpieza y desinfección regular de las superficies también es una medida clave para prevenir la propagación de enfermedades, es importante utilizar productos de limpieza adecuados y seguir las instrucciones de uso para garantizar una correcta desinfección. Las áreas de mayor contacto, como las manijas de las puertas, los interruptores de luz y los mostradores, deben recibir especial atención (Lavell & Lavell, 2020).

Es fundamental mantener la distancia física con otras personas, el distanciamiento social ayuda a reducir el contacto y la propagación de enfermedades que se transmiten de persona a persona, la medida ha sido ampliamente utilizada durante la pandemia de COVID-19 y ha demostrado ser efectiva para controlar la transmisión del virus (Lavell & Lavell, 2020).

Además, es importante evitar las aglomeraciones y los espacios cerrados, ya que en estas situaciones el riesgo de contagio puede ser mayor. Siempre que sea posible, es recomendable optar por actividades al aire libre y mantener las ventanas abiertas para una buena ventilación, el flujo de aire ayuda a reducir la concentración de gérmenes en el ambiente (Lavell & Lavell, 2020).

La vacunación es otra medida fundamental de prevención y control, las vacunas han demostrado ser exitosas en la prevención de enfermedades infecciosas y han sido clave en la erradicación de algunas enfermedades como la viruela y la polio. Siguiendo los programas de vacunación recomendados, es posible protegerse contra enfermedades como el sarampión, la influenza y muchas otras (Lavell & Lavell, 2020).

La educación y la información son también herramientas vitales en la prevención y control de enfermedades, es necesario difundir conocimiento sobre las medidas de prevención y fomentar su aplicación en la sociedad. A través de campañas de concientización, se puede promover la adopción de prácticas saludables y crear conciencia sobre la importancia de cuidarnos a nosotros mismos y a los demás (Kombo, 2023).

Por último, el fortalecimiento de los sistemas de salud es fundamental, la inversión en infraestructuras, equipamiento y personal capacitado es esencial para garantizar una respuesta efectiva frente a situaciones de emergencia. Contar con profesionales de la salud preparados y recursos adecuados es crucial para prevenir y controlar la propagación de enfermedades (Kombo, 2023).

2.1.3.3 Educación y capacitación del personal

La educación y capacitación del personal en bioseguridad en el sector turístico son vitales en la actualidad, dada la importancia de mantener un ambiente seguro y saludable para los viajeros y el personal involucrado en la industria turística. La pandemia de COVID-19 ha subrayado la necesidad de contar con personal debidamente informado y capacitado en medidas de bioseguridad. En el sector hotelero y de alojamiento, la capacitación en bioseguridad implica la adopción de protocolos de limpieza y desinfección rigurosos, el personal de limpieza y mantenimiento debe estar instruido en el uso adecuado de productos químicos y equipos de protección personal para garantizar la higiene de las habitaciones y áreas comunes (García, 2020).

En restaurantes y establecimientos de alimentos y bebidas, la educación en bioseguridad se centra en la manipulación segura de alimentos, el distanciamiento social en áreas de comedor y la aplicación de medidas de prevención. Los trabajadores deben estar capacitados en la importancia de seguir pautas estrictas de higiene, en tours y actividades turísticas, como excursiones en la naturaleza o visitas a sitios históricos, el personal debe estar formado en cómo guiar a los visitantes de manera segura, lo cual incluye la organización de grupos con distanciamiento social, el uso de equipo de protección y la comunicación de medidas de seguridad (Franco, 2022).

En el transporte turístico, como buses o cruceros, la capacitación se centra en la gestión de pasajeros de manera segura, los conductores y el personal de abordaje deben

conocer y aplicar protocolos de limpieza y desinfección, así como medidas para mantener la distancia entre pasajeros. La educación y capacitación en bioseguridad también son relevantes en destinos turísticos sensibles, como áreas protegidas o reservas naturales, el personal de estos lugares debe estar entrenado para garantizar que los visitantes sigan las normas de comportamiento responsable para proteger la fauna y flora (Angarita et al., 2023).

La educación y capacitación del personal en bioseguridad turística es crucial para garantizar la seguridad y bienestar tanto de los turistas como del personal involucrado en la industria del turismo. En un escenario post-pandemia como el que vivimos actualmente, es fundamental contar con personal debidamente capacitado para implementar y mantener todas las medidas de seguridad necesarias. Es necesario que el personal de los establecimientos turísticos reciba una formación exhaustiva en los protocolos de higiene y desinfección, lo que incluye aprender a utilizar correctamente los productos de limpieza, el uso adecuado de barreras físicas, así como la importancia del distanciamiento social y el lavado de manos regular (Tamayo et al., 2020).

Asimismo, el personal debe estar capacitado para identificar y actuar rápidamente ante cualquier situación de riesgo o emergencia relacionada con la salud de los turistas, lo que implica conocer los síntomas del COVID-19 y otras enfermedades contagiosas, así como las medidas a tomar en caso de que algún turista presente síntomas durante su estancia. Además, es importante que el personal cuente con conocimientos actualizados sobre las medidas y regulaciones de bioseguridad establecidas por las autoridades sanitarias, lo que les permitirá estar al tanto de los cambios y adaptarse rápidamente a nuevas normativas en caso de ser necesario (Tamayo et al., 2020).

Otro aspecto vital de la educación y capacitación en bioseguridad turística es concienciar al personal sobre la importancia de su propio autocuidado, lo que incluye el uso adecuado de equipo de protección personal, como mascarillas y guantes, así como la necesidad de realizar chequeos periódicos de salud. Asimismo, es fundamental que el personal turístico tenga conocimientos de primeros auxilios para poder brindar ayuda inmediata en caso de incidentes o accidentes relacionados con la salud de los turistas, lo que implica aprender técnicas de reanimación cardiopulmonar, así como saber cómo actuar en caso de heridas, quemaduras u otros percances (Martínez, 2022).

La educación y capacitación en bioseguridad turística también debe incluir aspectos relacionados con la gestión de crisis, el personal debe estar preparado para enfrentar situaciones imprevistas y saber cómo comunicar eficazmente con los turistas y las autoridades competentes en caso de ser necesario. Por otro lado, es fundamental que el personal turístico sea consciente de la importancia de promover y fomentar prácticas de bioseguridad entre los turistas, lo que implica educar a los visitantes sobre la importancia del uso de mascarillas, el distanciamiento social y el cumplimiento de las medidas de higiene establecidas (Castro & Pita, 2023).

La educación y capacitación del personal en bioseguridad turística debe ser un proceso continuo y actualizado. Es importante estar al tanto de las últimas investigaciones y avances en materia de prevención y control de enfermedades transmisibles, así como adaptarse a las necesidades y requerimientos de los turistas y las autoridades competentes. En la gestión de eventos y congresos turísticos, la educación en bioseguridad es esencial para planificar reuniones seguras, lo cual incluye el diseño de espacios que permitan el distanciamiento, la organización de flujos de personas y la comunicación de medidas de seguridad a los participantes (Vicente et al., 2020).

2.1.3.4 Monitoreo y seguimiento de la bioseguridad

El monitoreo y seguimiento de la bioseguridad en el sector turístico son fundamentales para garantizar que se cumplan las medidas de seguridad y salud en todas las etapas de un viaje turístico, este proceso es esencial para identificar y abordar posibles riesgos y amenazas en tiempo real. Uno de los aspectos clave del monitoreo de la bioseguridad turística es la supervisión de la implementación de protocolos de higiene y distanciamiento social en los establecimientos turísticos, como hoteles, restaurantes y atracciones, los inspectores o equipos de control deben verificar que se estén aplicando adecuadamente las medidas preventivas (Sánchez, 2023).

El seguimiento en tiempo real de la ocupación y capacidad de los lugares turísticos es esencial para evitar aglomeraciones. Las autoridades y operadores turísticos pueden utilizar sistemas de reservas en línea para controlar el número de visitantes y evitar la saturación en destinos sensibles. El monitoreo de la salud de los viajeros también es importante, los aeropuertos y terminales de transporte pueden implementar controles de

temperatura y evaluaciones médicas para identificar posibles casos de enfermedades contagiosas entre los pasajeros (Montoya & Huertas, 2021).

El rastreo de contactos es una herramienta crucial en la gestión de la bioseguridad turística, en caso de que se detecte un viajero infectado, es importante rastrear y notificar a las personas con las que tuvo contacto para evitar la propagación de enfermedades. El uso de tecnología, como aplicaciones móviles y sistemas de información geográfica, puede facilitar el monitoreo y seguimiento de la bioseguridad, estas herramientas permiten a las autoridades y a los turistas acceder a información en tiempo real sobre medidas de seguridad y condiciones de salud en un destino (Loor & Vera, 2022).

La recopilación y análisis de datos sobre la salud de los viajeros y el cumplimiento de las medidas de bioseguridad son esenciales para evaluar la efectividad de las políticas y tomar decisiones informadas, los informes periódicos pueden ayudar a ajustar estrategias y medidas de seguridad. La comunicación efectiva con los viajeros es clave en el monitoreo y seguimiento de la bioseguridad, los turistas deben recibir información actualizada sobre medidas de seguridad y posibles riesgos, lo que contribuye a una experiencia de viaje más segura y tranquila (Enríquez & Sáenz, 2021).

Es necesario establecer protocolos de monitoreo y seguimiento de la bioseguridad en los destinos turísticos, lo que implica la creación de comités de seguimiento y vigilancia que se encarguen de supervisar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad por parte de los prestadores de servicios turísticos. Asimismo, es importante implementar sistemas de monitoreo en los centros turísticos, como la instalación de cámaras de seguridad y sensores de temperatura, lo que permite identificar posibles situaciones de riesgo y actuar de manera rápida y efectiva (Duque, 2021).

Otro aspecto clave en el monitoreo y seguimiento de la bioseguridad turística es la capacitación y concientización de los actores involucrados en la industria turística. Es fundamental que todos los prestadores de servicios turísticos estén familiarizados con las medidas de bioseguridad y las implementen de manera adecuada., además, es necesario llevar a cabo inspecciones periódicas en los establecimientos turísticos para verificar el cumplimiento de las normas de bioseguridad, las inspecciones deben ser realizadas por personal capacitado y contar con el respaldo de las autoridades sanitarias (Coronado, 2021).

Asimismo, se debe promover la participación de la comunidad local en el monitoreo y seguimiento de la bioseguridad turística, la comunidad puede jugar un papel fundamental en la detección de posibles situaciones de riesgo y en la implementación de medidas preventivas. Por otro lado, es importante establecer mecanismos de reporte y seguimiento de posibles casos de enfermedades infecciosas en los destinos turísticos, lo que permitirá una respuesta rápida y efectiva ante una eventualidad y evitar la propagación de enfermedades (Castillo et al., 2022).

Asimismo, se debe fomentar la colaboración entre los destinos turísticos y las autoridades sanitarias locales y nacionales, lo que permitirá una respuesta coordinada y eficiente ante situaciones de emergencia y contribuirá a mantener la seguridad sanitaria en los destinos turísticos. Es fundamental contar con sistemas de monitoreo y seguimiento a largo plazo de la bioseguridad turística, las enfermedades infecciosas y otros riesgos sanitarios son dinámicos y están en constante evolución, por lo que los protocolos y medidas de bioseguridad deben adaptarse a los cambios y nuevas amenazas que puedan surgir (Becerra, 2023).

2.2 Marco legal

2.2.1 Normativas y Regulaciones de Bioseguridad en Ecuador

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) se centra principalmente en proporcionar pautas generales de bioseguridad y salud pública que son aplicables a una amplia gama de entornos, incluidos los barcos y yates, especialmente en el contexto de la pandemia de COVID-19.

Estas pautas generales de bioseguridad para embarcaciones de recreo suelen incluir recomendaciones sobre prácticas de higiene personal, como el lavado de manos y el uso de desinfectantes de manos, así como la promoción del distanciamiento físico siempre que sea posible. También se sugiere el uso de mascarillas faciales en situaciones en las que el distanciamiento físico no se pueda mantener de manera adecuada.

La limpieza y desinfección regular de superficies de alto contacto en el barco es otra medida importante, al igual que el control de acceso y el monitoreo de síntomas tanto para pasajeros como para la tripulación. Además, se enfatiza la necesidad de proporcionar una buena ventilación en áreas cerradas y sistemas de filtración de aire adecuados. La

capacitación del personal de la tripulación en prácticas de bioseguridad y la implementación de protocolos para casos sospechosos de enfermedades transmisibles también son aspectos clave en estas pautas.

Las normativas y regulaciones de bioseguridad en Ecuador son fundamentales para garantizar la seguridad de la salud pública y la protección de los ecosistemas frágiles en el país, estas normativas abarcan una serie de sectores, desde la salud hasta la protección ambiental. En el ámbito de la salud, el Ministerio de Salud Pública de Ecuador establece regulaciones de bioseguridad para los establecimientos de salud, incluyendo hospitales, clínicas y laboratorios, estas regulaciones abarcan la prevención y control de infecciones, la gestión de desechos médicos y la protección de los trabajadores de la salud (Saldaña, 2023).

Ecuador también ha implementado regulaciones de bioseguridad en respuesta a la pandemia de COVID-19, las regulaciones incluyen medidas como el uso obligatorio de mascarillas, el distanciamiento social y restricciones en la capacidad de ocupación en establecimientos públicos. En el sector turístico, que es de gran importancia para Ecuador, se han establecido normativas específicas de bioseguridad para garantizar la seguridad de los viajeros y proteger los destinos sensibles, lo cual involucra la implementación de protocolos de limpieza y desinfección en hoteles, restaurantes y atracciones, así como medidas para evitar aglomeraciones y promover el distanciamiento social (Vicente et al., 2020).

En el ámbito ambiental, Ecuador tiene regulaciones destinadas a proteger sus ecosistemas únicos, como los de las Islas Galápagos, se aplican restricciones a la actividad turística y normas estrictas para minimizar el impacto humano en estos entornos frágiles. El Ministerio del Ambiente y Agua de Ecuador es la entidad encargada de establecer y hacer cumplir las regulaciones ambientales en el país, lo cual incluye regulaciones para la conservación de áreas naturales protegidas y la gestión sostenible de recursos naturales (Saldaña, 2023).

2.2.1.1 Regulaciones ambientales en Galápagos

Galápagos, el conocido archipiélago ecuatoriano, es considerado un lugar único en el mundo debido a su excepcional biodiversidad y sus ecosistemas frágiles, por esta

razón, se han implementado una serie de regulaciones ambientales para proteger y preservar este valioso patrimonio natural (Martinez, 2022).

En cuanto al desarrollo turístico, también existen regulaciones que buscan minimizar su impacto, por ejemplo, se limita el número de turistas que pueden visitar ciertas islas y se promueve la educación ambiental como parte integral de la experiencia turística. Asimismo, se fiscaliza el cumplimiento de las normas de conservación por parte de las empresas y operadores turísticos (Mora, 2021).

Las regulaciones ambientales en Galápagos son especialmente rigurosas debido a la biodiversidad única y frágil que se encuentra en estas islas. El Archipiélago de Galápagos es un Patrimonio de la Humanidad y un importante sitio de conservación, por lo que se han implementado medidas específicas para proteger su ecosistema. Una de las regulaciones más destacadas en Galápagos es la limitación del acceso y la presencia humana en áreas sensibles, muchas de las islas están protegidas como parques nacionales y reservas marinas, y se establecen restricciones estrictas sobre la cantidad de visitantes y las actividades permitidas en estas áreas (Mora, 2021).

El turismo en Galápagos está regulado para minimizar el impacto ambiental, los operadores turísticos deben cumplir con normativas que incluyen la gestión de residuos, la protección de la flora y fauna, y la realización de actividades de turismo responsable que no dañen el entorno. La pesca en Galápagos también está sujeta a regulaciones rigurosas, se prohíbe la pesca industrial y se limita la pesca artesanal para proteger las poblaciones de peces y garantizar la sostenibilidad de los recursos marinos en la región (Cury, 2020).

La introducción de especies invasoras es una preocupación importante en Galápagos, se han implementado regulaciones estrictas para evitar la introducción de plantas y animales no nativos que puedan amenazar la flora y fauna endémica. Las regulaciones de bioseguridad son fundamentales en Galápagos, especialmente en el contexto de la pandemia de COVID-19, se han establecido protocolos de salud y seguridad para los visitantes y residentes con el fin de prevenir la propagación del virus en estas islas remotas (Lavell & Lavell, 2020).

Una de las principales regulaciones es el establecimiento del Parque Nacional Galápagos, creado en 1959 y declarado Patrimonio Natural de la Humanidad por la

UNESCO en 1978, la área protegida abarca la mayoría de las islas del archipiélago y tiene como objetivo la conservación de los recursos naturales y la promoción del turismo sostenible, dentro del Parque Nacional, se han establecido zonas de visita restringida para minimizar el impacto humano en los ecosistemas, las áreas son monitoreadas de cerca y solo se permite el acceso a grupos pequeños de visitantes y bajo la supervisión de guías certificados, asimismo, se prohíbe la introducción de especies exóticas y se controla rigurosamente el transporte de animales y plantas entre islas (Benseny, 2020).

Otra regulación importante es la prohibición de la pesca en algunas áreas de Galápagos, lo cual se debe a que la pesca indiscriminada amenaza la vida marina y puede provocar desequilibrios en la cadena alimentaria, además, se han establecido límites de captura para ciertas especies y se promueve la pesca sostenible como una forma de subsistencia para las comunidades locales (Cury, 2020).

2.2.1.2 Regulaciones sanitarias en el turismo

Las regulaciones sanitarias en el turismo desempeñan un papel esencial en la protección de la salud pública y la seguridad de los viajeros, las regulaciones son especialmente importantes en el contexto actual de la pandemia de COVID-19, pero también son relevantes en situaciones de brotes de enfermedades contagiosas u otros riesgos para la salud (Castro & Pita, 2023).

Una de las regulaciones sanitarias más comunes en el turismo es la implementación de protocolos de higiene y limpieza en hoteles, restaurantes, aeropuertos y otros lugares frecuentados por turistas, lo cual incluye la desinfección regular de superficies, la provisión de desinfectantes de manos y la limpieza adecuada de ropa de cama y utensilios (Castro & Pita, 2023).

La regulación de la capacidad y el distanciamiento social es fundamental para prevenir la propagación de enfermedades, los lugares turísticos pueden estar sujetos a restricciones de ocupación y deben establecer medidas para garantizar el distanciamiento entre los visitantes. El uso de mascarillas es otra regulación sanitaria común en el turismo, en muchos destinos, se requiere que los turistas y el personal utilicen mascarillas en lugares públicos para reducir el riesgo de transmisión de enfermedades (Jiménez, 2023).

Las pruebas de detección de COVID-19 antes del viaje y a la llegada son requisitos que han sido implementados por muchos países y destinos turísticos, lo cual ayuda a identificar a personas infectadas y evitar que entren en áreas turísticas sin control. El monitoreo de la salud de los turistas a lo largo de su estancia también es importante, lo cual puede incluir controles de temperatura y la realización de pruebas de seguimiento para detectar posibles casos de enfermedades contagiosas (Ortuño & Sangolquí, 2023).

La comunicación efectiva de las regulaciones sanitarias es clave para que los turistas estén informados y cumplan con las medidas, los destinos turísticos deben proporcionar información clara y actualizada sobre las normas de salud y seguridad. Las regulaciones sanitarias en el turismo son dinámicas y pueden cambiar en función de la situación epidemiológica. Los gobiernos y las autoridades locales deben estar preparados para adaptar y actualizar las regulaciones según sea necesario para proteger la salud pública (Herrera, 2019).

2.2.1.3 Normativas específicas para cruceros en Galápagos

Las normativas específicas para cruceros en Galápagos son especialmente rigurosas debido a la necesidad de proteger el ecosistema único y frágil de estas islas, estas regulaciones se aplican tanto a los barcos de crucero como a las actividades turísticas que se realizan en estas aguas. Una de las principales normativas para los cruceros en Galápagos es la limitación de la capacidad de pasajeros los barcos deben cumplir con un estricto límite de ocupación para evitar la sobrecarga de visitantes en las islas y minimizar el impacto ambiental (Mendoza & Ríos, 2020).

Los itinerarios de los cruceros en Galápagos están sujetos a regulaciones específicas, se establecen rutas y lugares de visita para garantizar que los barcos no entren en áreas sensibles o protegidas y no perturben la vida silvestre. Los guías turísticos que acompañan a los visitantes en los cruceros deben cumplir con normativas específicas de capacitación y certificación, lo cual asegura que los guías estén debidamente preparados para proporcionar información precisa y promover un turismo responsable (Padilla, 2023).

Se imponen restricciones estrictas sobre el desembarco de pasajeros en las islas, los cruceros deben cumplir con protocolos de desembarco controlado para garantizar que los visitantes no dejen ningún rastro de contaminación o perturbación en las áreas

visitadas. Las regulaciones también se aplican a la gestión de desechos a bordo de los cruceros, se establecen normas para el manejo adecuado de residuos sólidos y aguas residuales, incluyendo la prohibición de descargar desechos en las aguas de Galápagos (Patiño & Zurita, 2019).

Según lo planteado por Mendoza y Ríos (2020) algunas de las normativas específicas para los cruceros en Galápagos son las siguientes:

Limitación de cantidad de barcos: Se establece un límite en el número de cruceros permitidos en las Islas Galápagos para evitar la sobreexplotación turística y minimizar el impacto en el medio ambiente.

Control de capacidad de pasajeros: Se establece una capacidad máxima de pasajeros permitidos a bordo de cada crucero, con el objetivo de evitar la saturación de las áreas de visita y garantizar una experiencia de calidad para los visitantes.

Itinerarios preestablecidos: Los cruceros en Galápagos deben seguir itinerarios preestablecidos y autorizados por las autoridades competentes, con el fin de distribuir la carga turística de manera equitativa y evitar la concentración de visitantes en áreas sensibles.

Restricciones de desembarco: Se establecen zonas de desembarco específicas y restricciones para proteger áreas frágiles y evitar el contacto directo con la fauna y flora local, además, se prohíbe la recolección de souvenirs, rocas, plantas u otros elementos naturales.

Guías certificados: Todos los cruceros en Galápagos deben contar con guías certificados, capacitados en temas de conservación y conocedores de las regulaciones específicas del Archipiélago, que acompañen a los visitantes durante las excursiones y les brinden información relevante sobre el entorno natural.

Medidas de bioseguridad: Se establecen normas estrictas de bioseguridad para evitar la introducción de especies no nativas o agentes patógenos a las Islas Galápagos, lo cual incluye la prohibición de traer alimentos frescos, plantas, animales o cualquier material orgánico que pueda representar un riesgo para el ecosistema.

La bioseguridad es una preocupación creciente en el contexto de la pandemia de COVID-19. Se han implementado regulaciones adicionales para garantizar la salud de los pasajeros y la tripulación, lo que incluye la realización de pruebas de detección antes del embarque y medidas de distanciamiento social a bordo. La autoridad encargada de hacer cumplir estas normativas específicas para cruceros en Galápagos es el Parque Nacional Galápagos y la Dirección del Parque Nacional, estas entidades trabajan en estrecha colaboración con los operadores turísticos para garantizar el cumplimiento de las regulaciones y la preservación del entorno natural (Vicente et al., 2020).

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Investigación básica

La investigación es básica puesto que tiene como objetivo principal la generación de conocimiento teórico y conceptual sin una aplicación práctica inmediata o directa. Según Atehortúa & Zwerg (2019) "la investigación básica, también conocida como investigación fundamental o investigación pura", se centra en la obtención de una comprensión más profunda y fundamental de los principios, leyes y fenómenos científicos, sin necesariamente buscar solucionar problemas prácticos o desarrollar aplicaciones específicas.

La investigación básica en el análisis de los procesos de bioseguridad para el crucero de turismo Yate de Lujo Stella Maris en Santa Cruz, Galápagos, Ecuador, constituye el pilar fundamental de este estudio. A través de la investigación básica, se busca comprender a fondo los riesgos potenciales, los protocolos de seguridad existentes y las particularidades de este entorno singular en las Islas Galápagos.

Esta fase de investigación proporciona la base sólida sobre la cual se construirán las estrategias de bioseguridad necesarias para proteger la salud y el bienestar tanto de los pasajeros como de la tripulación a bordo del yate de lujo. Además, la investigación básica permite identificar las mejores prácticas y las recomendaciones más actualizadas en el campo de la bioseguridad, asegurando que las medidas implementadas estén respaldadas por evidencia científica sólida.

Asimismo, la investigación contribuye al objetivo más amplio de garantizar un turismo responsable y sostenible en las Islas Galápagos, al tener en cuenta tanto la seguridad humana como la preservación del ecosistema único de la región. En última instancia, la investigación básica proporciona una base de conocimiento esencial para el desarrollo y la implementación exitosa de las medidas de bioseguridad que serán cruciales para la operación segura del Yate de Lujo Stella Maris en este entorno tan especial.

3.2 Enfoque mixto

Este estudio prioriza el enfoque mixto, porque analiza datos cualitativos a través de entrevistas y datos cuantitativos por medio de encuestas. El enfoque mixto según Córdoba et al., (2023) "se refiere a la combinación de métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas en un solo estudio de investigación" (p. 217), el enfoque busca aprovechar las fortalezas de ambas metodologías para abordar preguntas de investigación de manera más completa y profunda.

El enfoque mixto desempeña un papel fundamental en el "Análisis de los Procesos de Bioseguridad para el Crucero de Turismo Yate de Lujo Stella Maris en Santa Cruz, Galápagos, Ecuador", el enfoque integral permite obtener una visión completa y matizada de la situación, capturando tanto las perspectivas y experiencias subyacentes de pasajeros y tripulación a través de las entrevistas, como los datos cuantificables que brindan las encuestas.

Mediante las entrevistas cualitativas, se pueden explorar a fondo las percepciones, preocupaciones y recomendaciones de los participantes en relación con la bioseguridad a bordo del yate de lujo, lo cual aporta una comprensión profunda de las actitudes y los desafíos que pueden no ser evidentes mediante métodos cuantitativos solos.

Por otro lado, las encuestas cuantitativas brindan datos objetivos y medibles sobre la percepción general, el grado de cumplimiento de las medidas de bioseguridad y otros aspectos clave, lo cual permite cuantificar tendencias, identificar patrones y evaluar la efectividad de las prácticas de seguridad implementadas.

Al combinar ambas metodologías, se logra una evaluación más completa y equilibrada de los procesos de bioseguridad en el yate Stella Maris, lo que proporciona una base sólida para la toma de decisiones informadas y la implementación de mejoras necesarias en la seguridad y el bienestar de todos los involucrados en esta experiencia de turismo única en las Galápagos.

3.3 Método inductivo – deductivo

Morán et al. (2019) exponen que "el método inductivo-deductivo es un enfoque de investigación y razonamiento que combina dos procesos fundamentales" (p. 135). El método inductivo implica la recopilación de observaciones específicas y datos concretos

para llegar a conclusiones generales o principios más amplios. Se parte de lo particular para llegar a lo general, identificando patrones y tendencias a partir de la observación directa de situaciones específicas.

El método inductivo-deductivo desempeña un papel esencial en el "Análisis de los Procesos de Bioseguridad para el Crucero de Turismo Yate de Lujo Stella Maris en Santa Cruz, Galápagos, Ecuador", el enfoque de investigación combina dos enfoques fundamentales para generar conocimiento y comprender los procesos de bioseguridad a bordo del yate de lujo.

El método inductivo se utiliza para recopilar datos y observaciones específicas en el contexto de las Islas Galápagos. A través de entrevistas, encuestas y observaciones, se reúnen detalles concretos sobre cómo se aplican las medidas de bioseguridad, las percepciones de los pasajeros y la tripulación, y otros aspectos relevantes, los datos se analizan para identificar patrones y tendencias emergentes.

Por otro lado, el método deductivo se utiliza para vincular los hallazgos específicos con teorías, marcos conceptuales y principios de bioseguridad establecidos. Permite la formulación de hipótesis y la comprobación de su validez en el contexto del yate Stella Maris. Se aplican principios generales de bioseguridad y se adaptan a las condiciones específicas de las Galápagos.

Este enfoque combina la observación y la reflexión inductiva con el razonamiento y la aplicación deductiva de conceptos y teorías, lo que resulta en un análisis comprensivo y fundamentado de los procesos de bioseguridad en un entorno turístico único, lo cual, a su vez, proporciona una base sólida para la toma de decisiones y la mejora de las prácticas de seguridad a bordo del yate de lujo, contribuyendo a la protección de la salud y el bienestar de pasajeros y tripulación en las Islas Galápagos.

3.4 Método analítico – sintético

Zambrano et al. (2020) enfatizan que “el método analítico-sintético es un enfoque de estudio y resolución de problemas que combina dos procesos complementarios” (p. 176). El método analítico implica descomponer un problema o fenómeno en sus componentes individuales, analizar cada parte por separado y examinar en detalle sus características y relaciones. Se trata de un proceso de análisis minucioso que busca

comprender las partes para luego comprender el conjunto. El método analítico-sintético desempeña un papel fundamental en el "Análisis de los Procesos de Bioseguridad para el Crucero de Turismo Yate de Lujo Stella Maris en Santa Cruz, Galápagos, Ecuador", el enfoque combina dos procesos esenciales para una comprensión profunda y completa de la bioseguridad a bordo del yate de lujo.

El método analítico se emplea para descomponer y analizar minuciosamente los procesos de bioseguridad en sus componentes individuales. Se examinan las prácticas, protocolos y medidas específicas en detalle, permitiendo una comprensión exhaustiva de cada parte del sistema de seguridad, lo cual es esencial para identificar áreas de mejora y comprender la efectividad de las medidas existentes.

Luego, el método sintético entra en juego al integrar los resultados del análisis en un panorama completo y coherente de la bioseguridad en el yate Stella Maris. Se busca comprender cómo las partes individuales se relacionan entre sí y cómo contribuyen al objetivo general de proteger la salud y el bienestar de los pasajeros y la tripulación, la síntesis permite tomar decisiones informadas y desarrollar estrategias eficaces de bioseguridad. El enfoque analítico-sintético no solo es esencial para evaluar y mejorar los procesos de bioseguridad a bordo del yate de lujo, sino que también contribuye a una comprensión holística de cómo mantener un ambiente seguro y saludable en un entorno tan único y valioso como las Islas Galápagos.

3.5 Técnicas.

La investigación en el "Análisis de los Procesos de Bioseguridad para el Crucero de Turismo Yate de Lujo Stella Maris en Santa Cruz, Galápagos, Ecuador" se apoya en diversas técnicas, entre las que destacan la documental, la encuesta y la entrevista, las técnicas desempeñan roles específicos en la obtención de información esencial para comprender y mejorar la bioseguridad a bordo del yate, estas técnicas son detalladas a continuación

3.5.1. Documental

La técnica documental es crucial para recopilar información previa relacionada con las regulaciones de bioseguridad, los estándares de la industria y las mejores prácticas

en cruceros de lujo, la información contextualiza el estudio y proporciona una base sólida para la evaluación de los procesos de bioseguridad

En el mismo contexto, Talavera (2020) expone que “La técnica documental, en el contexto de la investigación y la gestión de información” (p. 95), se refiere a la recopilación, organización, análisis y utilización de documentos escritos y registros en diversos formatos (como textos, informes, archivos digitales, fotografías, etc.) como fuentes de información para fines específicos, la técnica implica la búsqueda y selección de documentos relevantes, la catalogación y clasificación de la información contenida en ellos, y la extracción de datos o detalles significativos que sean pertinentes para un objetivo particular.

3.5.2. Encuesta

Las encuestas permiten recopilar datos cuantitativos valiosos de un grupo amplio de pasajeros y tripulación, las encuestas pueden incluir preguntas sobre la percepción de las medidas de bioseguridad, el grado de cumplimiento y las sugerencias de mejora. Proporcionan una visión cuantitativa de la eficacia de las prácticas de seguridad implementadas. Herbas & Rocha (2018) indican que “ Una encuesta técnica es una metodología de investigación que implica la recopilación de datos a través de un conjunto estructurado de preguntas o cuestionamientos formulados a una muestra representativa de individuos o entidades con el fin de obtener información específica y cuantificable sobre un tema o problema de investigación” (p. 175), el método se utiliza para recopilar datos de manera sistemática y estandarizada, lo que facilita el análisis y la interpretación de los resultados.

3.5.3. Entrevista

Las entrevistas permiten explorar a fondo las experiencias y perspectivas de pasajeros y miembros de la tripulación, a través de preguntas abiertas, se pueden obtener percepciones detalladas sobre la aplicación de las medidas de bioseguridad y las áreas donde pueden ser fortalecidas.

Guerrero (2018) expone que “Una entrevista técnica es una forma estructurada de comunicación interpersonal utilizada en la investigación y en diversas disciplinas profesionales para obtener información, opiniones o conocimientos específicos de un

individuo o un grupo de personas” (p.173), la técnica implica una interacción cara a cara o, en la actualidad, también puede llevarse a cabo de forma remota a través de medios como videoconferencias. Las entrevistas cualitativas añaden un elemento humano al estudio, revelando matices y desafíos que pueden pasar desapercibidos en los datos cuantitativos. En conjunto, estas técnicas ofrecen una aproximación integral para comprender y mejorar los procesos de bioseguridad en el yate Stella Maris, contribuyendo a la protección de la salud y el bienestar de todos los involucrados en esta experiencia turística única en las Galápagos.

3.5.4. Observación

La técnica de recopilación de datos mediante observación implica la atención directa y sistemática a los comportamientos, acciones y condiciones presentes en el entorno de estudio, a través de la observación, se obtiene información detallada y contextual sobre la implementación de medidas de bioseguridad y otros aspectos relevantes en el yate Stella Maris, esta técnica proporciona una perspectiva única al capturar situaciones en tiempo real, sin depender exclusivamente de la interpretación verbal de los participantes. Como señala Arias & Covinos, (2021), una entrevista técnica es una forma estructurada de comunicación interpersonal utilizada en la investigación y en diversas disciplinas profesionales para obtener información, opiniones o conocimientos específicos de un individuo o un grupo de personas.

Al complementar las entrevistas cualitativas, la observación enriquece la comprensión global del tema investigado al revelar aspectos no verbales, dinámicas grupales y comportamientos espontáneos. De esta manera, la combinación de entrevistas y observación constituye una estrategia integral para identificar, comprender y mejorar los procesos de bioseguridad en el contexto específico del yate, contribuyendo así a garantizar la protección de la salud y el bienestar de todos los involucrados en la experiencia turística en las Galápagos.

3.6 Instrumentos

En el "Análisis de los Procesos de Bioseguridad para el Crucero de Turismo Yate de Lujo Stella Maris en Santa Cruz, Galápagos, Ecuador," se emplean diversos instrumentos de investigación para obtener una visión completa de los procesos de bioseguridad, los instrumentos se dividen en dos categorías principales: fuentes

secundarias y fuentes primarias. Arias & Covinos (2021) señalan que “Las fuentes secundarias, en el contexto de la investigación y la recopilación de información, son aquellas que proporcionan datos, información o conocimiento que ha sido recopilado, analizado o interpretado previamente” (p. 135) por otras personas u organizaciones con el propósito de abordar preguntas de investigación o proporcionar contexto, las fuentes secundarias suelen ser el resultado de la investigación primaria realizada por terceros, y su utilidad radica en la posibilidad de acceder a información ya existente sin tener que recopilar datos originales.

Dentro de las fuentes secundarias, se realiza una revisión exhaustiva de libros y artículos científicos (papers) relacionados con la bioseguridad en entornos similares, las fuentes secundarias actúan como una base de conocimiento consolidada que proporciona información contextual y marcos teóricos esenciales para el análisis.

Alzina (2017) señala que:

Las fuentes primarias son documentos, registros, datos o información que se origina directamente de observaciones, investigaciones, experimentos, testimonios personales u otras fuentes de primera mano, las fuentes proporcionan información original y no interpretada sobre un evento, fenómeno, tema o investigación específica. (p. 257)

Por otro lado, las fuentes primarias se utilizan para recopilar datos específicos sobre la bioseguridad a bordo del yate Stella Maris. Un instrumento clave es un cuestionario estructurado que incluye preguntas cerradas, permitiendo obtener respuestas cuantitativas de pasajeros y tripulación. Además, se emplea un guion de entrevista que facilita conversaciones en profundidad con participantes clave para comprender mejor sus experiencias y perspectivas.

Estos instrumentos se combinan estratégicamente para proporcionar una visión completa y equilibrada de los procesos de bioseguridad en el yate de lujo, desde la información teórica de fuentes secundarias hasta los datos específicos recopilados a través de encuestas y entrevistas, la metodología integral es esencial para evaluar y mejorar la seguridad en este contexto único de las Islas Galápagos.

3.7 Cálculo de la muestra

En el contexto del "Análisis de los Procesos de Bioseguridad para el Crucero de Turismo Yate de Lujo Stella Maris en Santa Cruz, Galápagos, Ecuador," se ha optado por un enfoque de muestreo no probabilístico por conveniencia para seleccionar a los participantes en la investigación, el método de muestreo se basa en la disponibilidad y accesibilidad de las personas involucradas en la operación del yate, así como en la conveniencia de realizar las encuestas y entrevistas.

En este caso, se entrevista al Jefe de la Unidad de Calidad Técnica de la Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos, la Jefa Técnica de Laboratorio del Parque Nacional Galápagos, la Subsecretaria de puertos y transporte marítimo y fluvial, Presidente de la asociación de guías de Galápagos, al Co- Investigador Principal de la Estación Científica Charles Darwin (ECCD), al Capitán de yate Patrón Constanero. Yate Stella Maris, ya que desempeñan un papel clave en la implementación de las medidas de bioseguridad y pueden proporcionar información valiosa sobre sus experiencias y desafíos. Además, se ha encuestado a los 7 tripulantes del yate y 15 pasajeros que han tenido experiencias directas a bordo del Stella Maris, ya que sus percepciones y opiniones son esenciales para evaluar la eficacia de las prácticas de seguridad.

También se ha incluido a 3 propietarios del yate, ya que su perspectiva como responsables de la operación y la gestión del negocio turístico es fundamental para comprender la planificación y las decisiones relacionadas con la bioseguridad. Aunque este enfoque de muestreo no probabilístico por conveniencia puede tener limitaciones en términos de representatividad estadística, es una elección pragmática en un contexto en el que el acceso a la población de interés puede ser limitado. Los resultados de la investigación proporcionarán información valiosa para mejorar los procesos de bioseguridad en el yate Stella Maris y contribuir a la seguridad de pasajeros y tripulación en las Islas Galápagos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados de la descripción situacional de la oferta y productos turístico actual del Yate Stella Maris en Santa Cruz – Galápagos- Ecuador.

El análisis de la descripción situacional de la oferta y productos turísticos actuales del Yate Stella Maris en Santa Cruz, Galápagos, Ecuador, permite identificar los principales elementos que definen su operación en el mercado del turismo de lujo, el yate se ha consolidado como una opción exclusiva que ofrece a sus pasajeros una experiencia personalizada, centrada en la exploración del ecosistema único de las Islas Galápagos, con un enfoque especial en la sostenibilidad y el respeto por el entorno natural. El Stella Maris se diferencia de otras ofertas turísticas al integrar un servicio altamente personalizado, itinerarios flexibles, y actividades exclusivas que buscan brindar a los pasajeros una conexión directa con la naturaleza, todo dentro de un marco de responsabilidad ambiental.

Los resultados del estudio también revelan cómo la pandemia de COVID-19 ha afectado las operaciones del yate, impulsando la implementación de estrictos protocolos de bioseguridad y un rediseño de la oferta turística para garantizar la seguridad sanitaria sin comprometer la experiencia de lujo. A pesar de los retos, el Stella Maris ha logrado adaptarse con éxito, respondiendo a las nuevas demandas de los viajeros, quienes valoran cada vez más la exclusividad y la personalización, así como las prácticas sostenibles que garantizan la protección del frágil ecosistema de las Galápagos, los resultados proporcionan una visión clara de cómo el yate ha mantenido su competitividad en un mercado turístico en constante evolución.

Tabla 1*Resultados entrevista Capitán*

Pregunta	Respuesta
¿Podría describirnos en términos generales cuál es la oferta turística actual que ofrece el Yate <i>Stella Maris</i> en las Islas Galápagos?	El Yate <i>Stella Maris</i> ofrece una experiencia de lujo con itinerarios personalizados, actividades acuáticas y excursiones a las islas emblemáticas de las Galápagos.
¿Qué tipo de experiencias buscan ofrecer a los pasajeros a bordo del yate y cómo se diferencian de otras ofertas turísticas en las Galápagos?	Buscan ofrecer una experiencia personalizada y exclusiva en pequeños grupos, destacándose por la flexibilidad de itinerarios y un servicio altamente personalizado.
¿Cómo ha afectado la pandemia de COVID-19 a las operaciones y a la oferta turística del <i>Stella Maris</i>? ¿Qué cambios o adaptaciones han implementado?	Implementaron estrictos protocolos de bioseguridad, como pruebas COVID, distanciamiento, reducción de grupos y desinfección frecuente.
¿Qué tipo de productos turísticos han tenido mayor demanda recientemente?	Ha aumentado la demanda por experiencias personalizadas y privadas.
¿Han notado alguna tendencia particular en las preferencias de los pasajeros?	Los pasajeros buscan más actividades relacionadas con la naturaleza y la sostenibilidad.
En cuanto a la clientela actual del yate, ¿cuál es el perfil típico de sus pasajeros y qué tipo de experiencias personalizadas prefieren durante su estancia?	Los pasajeros son viajeros de alto nivel que buscan exclusividad, sostenibilidad y experiencias personalizadas como excursiones privadas o cenas especiales.
¿Cómo maneja el yate la organización de actividades y excursiones para garantizar la exclusividad y la seguridad sanitaria de los pasajeros?	Se organizan actividades en grupos pequeños y se desinfecta el equipo tras cada uso. El distanciamiento se garantiza en áreas comunes y actividades.

<p>En términos de sostenibilidad, ¿qué medidas ha implementado el <i>Stella Maris</i> para asegurar que sus operaciones turísticas tengan un impacto mínimo en el frágil ecosistema de las Galápagos?</p> <p>¿Cuál considera que es el mayor desafío que enfrenta el <i>Stella Maris</i> para mantenerse competitivo en el sector del turismo de lujo en las Islas Galápagos?</p> <p>¿Cómo asegura el <i>Stella Maris</i> la colaboración con guías y operadores locales para ofrecer una experiencia turística enriquecedora y alineada con las normativas de conservación?</p> <p>¿Qué innovaciones o nuevas estrategias tienen planeadas para el futuro del <i>Stella Maris</i> en términos de oferta y productos turísticos, especialmente en lo que respecta a la sostenibilidad y personalización de las experiencias?</p> <p>¿Cómo garantiza el yate que las experiencias de lujo que ofrecen sigan siendo exclusivas y personalizadas, a pesar de las restricciones sanitarias actuales?</p> <p>¿Qué importancia tiene para ustedes la educación ambiental en los productos turísticos que ofrecen, y cómo educan a los pasajeros sobre la conservación de las Islas Galápagos?</p> <p>¿Cómo coordina el yate las actividades turísticas con las normativas del Parque Nacional Galápagos para asegurar que</p>	<p>El <i>Stella Maris</i> utiliza productos biodegradables, reduce el uso de plásticos y colabora con el Parque Nacional para cumplir con normativas de conservación.</p> <p>El mayor desafío es equilibrar la oferta de lujo con prácticas sostenibles, cumpliendo con las regulaciones de conservación y altos costos operativos.</p> <p>Colaboran con guías locales capacitados y operadores comprometidos con la sostenibilidad para ofrecer experiencias alineadas con las normativas de conservación.</p> <p>Planean incorporar más tecnologías sostenibles y ofrecer itinerarios personalizados con más opciones privadas para actividades exclusivas.</p> <p>Se adaptaron con grupos pequeños y opciones más privadas, asegurando la exclusividad y la seguridad sanitaria sin comprometer el lujo.</p> <p>La educación ambiental es fundamental y se integra en cada actividad. Los guías educan sobre la importancia de la conservación durante las excursiones.</p> <p>Siguen estrictamente las normativas del Parque Nacional y educan a los pasajeros sobre las reglas de</p>
--	--

todas las excursiones sean respetuosas con el entorno natural?	conservación para minimizar el impacto en las islas.
¿Cómo visualiza el futuro del turismo de lujo en las Galápagos y el papel que jugará el <i>Stella Maris</i> en ese escenario?	El futuro del turismo de lujo en Galápagos será más sostenible, con una demanda creciente por experiencias auténticas y respetuosas con el entorno natural.

La entrevista al capitán del Yate Stella Maris revela una estrategia clara de posicionamiento en el mercado de turismo de lujo en las Islas Galápagos, basada en la personalización de experiencias y el compromiso con la sostenibilidad. El capitán enfatiza la oferta de itinerarios personalizados y actividades exclusivas, diferenciándose de otros operadores mediante un servicio altamente personalizado que atiende a los deseos específicos de sus pasajeros, quienes son principalmente viajeros de alto nivel que buscan experiencias únicas y responsables.

La pandemia de COVID-19 ha sido un desafío significativo para las operaciones del Stella Maris, obligando a la implementación de estrictos protocolos de bioseguridad. Sin embargo, esta situación también ha impulsado una adaptación en su oferta turística, incrementando la demanda de experiencias personalizadas y privadas. Los pasajeros ahora valoran aún más las actividades en grupos pequeños y la exclusividad, lo que ha llevado al yate a reorganizar sus operaciones para mantener la seguridad sanitaria sin sacrificar el lujo y la calidad del servicio.

El compromiso con la sostenibilidad es un pilar fundamental en las operaciones del Stella Maris. El yate ha implementado medidas como la reducción de plásticos de un solo uso, la utilización de productos biodegradables y la colaboración estrecha con el Parque Nacional Galápagos para asegurar el cumplimiento de las normativas de conservación, la dedicación no solo minimiza el impacto ambiental de sus operaciones sino que también responde a las expectativas de sus clientes, quienes buscan experiencias que sean respetuosas con el entorno natural.

Uno de los mayores desafíos identificados por el capitán es equilibrar la oferta de lujo con prácticas sostenibles y cumplir con las regulaciones de conservación, lo cual implica altos costos operativos. Además, la creciente competencia en el sector del turismo

de lujo en las Galápagos exige innovaciones constantes para mantenerse competitivo. En respuesta, el Stella Maris planea incorporar tecnologías más sostenibles y expandir las opciones de itinerarios personalizados, enfatizando la personalización y la sostenibilidad como ventajas competitivas.

La educación ambiental emerge como un componente esencial en la experiencia ofrecida por el Stella Maris. Al integrar la educación sobre conservación en cada actividad y colaborar con guías locales capacitados, el yate no solo proporciona una experiencia enriquecedora a los pasajeros sino que también promueve una mayor conciencia sobre la importancia de preservar el frágil ecosistema de las Galápagos, la estrategia refuerza el posicionamiento del Stella Maris como un operador comprometido con la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental.

En perspectiva, el capitán visualiza un futuro del turismo de lujo en las Galápagos orientado hacia la sostenibilidad y las experiencias auténticas. El Stella Maris está bien posicionado para desempeñar un papel significativo en este escenario, aprovechando su enfoque en la personalización y su compromiso con prácticas sostenibles. La combinación de lujo, exclusividad y responsabilidad ambiental podría ser clave para atraer a una clientela cada vez más consciente y exigente en términos de sostenibilidad.

4.2 Resultados de la evaluación de las actividades de riesgo, del Yate Stella Maris en Santa Cruz -Galápagos – Ecuador.

En este apartado, se presentan los resultados obtenidos tras la evaluación de las actividades de riesgo llevadas a cabo a bordo del Yate Stella Maris en Santa Cruz, Galápagos, la evaluación tuvo como objetivo identificar los principales riesgos asociados con las operaciones del yate, especialmente en un contexto de bioseguridad frente a enfermedades infecciosas como el COVID-19, así como en la interacción con el entorno natural y la seguridad de los pasajeros. Las actividades evaluadas incluyen el manejo de residuos peligrosos, excursiones en kayak, servicio de comedor, desembarco para excursiones en tierra y actividades de snorkel.

Los resultados reflejan un cumplimiento general adecuado de los protocolos de seguridad establecidos, con un enfoque claro en la protección de la salud de los pasajeros y la tripulación, además de garantizar el respeto por el delicado ecosistema de las Islas Galápagos. Sin embargo, también se han identificado áreas donde se pueden realizar

mejoras, principalmente relacionadas con la optimización del distanciamiento físico y la coordinación logística en algunas actividades. Las recomendaciones derivadas de esta evaluación servirán para mejorar aún más las operaciones del yate, garantizando una experiencia segura y de calidad para los pasajeros.

Tabla 2

Condiciones exteriores

Evidencia	
	
Descripción	Observaciones
Se tomó una fotografía general del yate desde el exterior.	El yate parece estar en buenas condiciones, con una apariencia elegante y bien mantenida.

La observación de las condiciones exteriores del Yate *Stella Maris* sugiere que el mantenimiento del yate es de alta calidad, presentando una apariencia elegante y bien cuidada, lo cual refleja no solo un esfuerzo por parte de la administración para mantener la estética del yate, sino también su compromiso con la seguridad y confort de los pasajeros. Un yate en buen estado no solo genera una primera impresión positiva, sino que también garantiza que las operaciones del mismo se realicen de manera eficiente y sin complicaciones técnicas.

No obstante, la evaluación del exterior va más allá de lo visual. La buena apariencia del yate también puede ser un indicio de que el mantenimiento preventivo de los sistemas mecánicos, de navegación y de seguridad están funcionando correctamente, lo que reduce los riesgos de fallas durante el servicio. Es crucial que el mantenimiento continúe con regularidad, dado que las condiciones del entorno marino, como el salitre, pueden desgastar rápidamente la estructura externa del yate.

La condición exterior del yate está en línea con las expectativas del turismo de lujo que ofrece el *Stella Maris*. Mantener esta apariencia y realizar inspecciones

constantes asegura que el yate continúe operando de manera óptima y ofrezca una experiencia visualmente atractiva a los pasajeros, alineándose con el estándar de exclusividad y calidad que se promueve.

Ficha de Observación 2: Servicios a Mejorar

Tabla 3

Servicios a Mejorar

Evidencias	
	
Descripción	Observaciones
<p>Se observaron los servicios ofrecidos a los pasajeros, incluyendo restaurantes actividades recreativas y atención al cliente.</p>	<p>Se identificaron áreas donde se podría mejorar la variedad y calidad de la comida ofrecida, así como la organización de actividades recreativas para garantizar la seguridad de los pasajeros.</p>

La evaluación de los servicios ofrecidos a los pasajeros, tales como restaurantes, actividades recreativas y atención al cliente, revela áreas de mejora en términos de la calidad y variedad de la comida, así como en la organización de las actividades recreativas. Si bien los pasajeros valoran el lujo y la exclusividad del yate, las observaciones sugieren que algunos aspectos no cumplen plenamente con las expectativas de un servicio de primera clase, lo cual es especialmente relevante en un entorno tan competitivo como el turismo de lujo en Galápagos, donde los pasajeros esperan experiencias excepcionales.

La calidad de los alimentos es un elemento crucial en la satisfacción del cliente, y una mejora en este ámbito podría elevar significativamente la experiencia a bordo. De igual manera, garantizar que las actividades recreativas estén bien organizadas, con un enfoque claro en la seguridad de los pasajeros, es vital en un contexto post-pandemia, donde las preocupaciones por la salud y el distanciamiento social aún son prioritarias.

Se han identificado áreas clave donde la mejora en los servicios ofrecidos puede impactar positivamente la experiencia del pasajero, las mejoras no solo aumentarán la satisfacción de los clientes, sino que también permitirán que el *Stella Maris* mantenga su posición como un líder en el sector del turismo de lujo en las Galápagos.

Ficha de Observación 3: Aspectos a Cambiar en el Yate

Tabla 4

Aspectos a Cambiar en el Yate

Evidencias	
	
<p>Se evaluaron los aspectos del yate que podrían ser modificados para mejorar la experiencia de los pasajeros y garantizar su seguridad.</p>	<p>Se notaron deficiencias en la señalización de medidas de prevención de infecciones respiratorias y en la disponibilidad de equipos de protección personal para los pasajeros. Se recomienda mejorar la comunicación sobre los protocolos de bioseguridad y garantizar el acceso adecuado a mascarillas y desinfectante de manos en todo el yate.</p>

La evaluación de los aspectos del yate que requieren modificaciones para mejorar la experiencia de los pasajeros se centra principalmente en la señalización y disponibilidad de equipos de protección personal (EPP). La falta de señalización clara de las medidas de prevención de infecciones respiratorias y la disponibilidad limitada de mascarillas y desinfectantes de manos son áreas que requieren atención inmediata, las deficiencias pueden comprometer la seguridad de los pasajeros y generar una percepción negativa en términos de gestión de la bioseguridad.

La importancia de contar con protocolos de bioseguridad bien comunicados no solo es fundamental para la seguridad, sino también para la tranquilidad de los pasajeros,

quienes esperan un entorno seguro en todo momento. Garantizar que las áreas comunes estén equipadas con dispensadores de desinfectantes y que las normas de bioseguridad se comuniquen claramente a través de señalización visible reforzará la confianza de los pasajeros en las operaciones del yate.

La implementación de mejoras en estos aspectos críticos es esencial para mantener los más altos estándares de seguridad sanitaria y asegurar que la experiencia de los pasajeros no se vea comprometida, las acciones contribuirán significativamente a mejorar la percepción de seguridad y atención a los detalles, elementos clave en el turismo de lujo.

Ficha de Observación 4: Estado de Limpieza y Desinfección

Tabla 5

Ficha de Observación 4: Estado de Limpieza y Desinfección

Evidencias	
	
Descripción	Observaciones
Se inspeccionaron las áreas comunes y camarotes para evaluar la limpieza y desinfección.	Se observó un esfuerzo evidente por mantener limpias las áreas comunes, pero se identificaron áreas donde la limpieza podría ser más rigurosa, especialmente en pasamanos y superficies de contacto frecuente.

La evaluación del estado de limpieza y desinfección a bordo del Yate *Stella Maris* pone de manifiesto un esfuerzo claro por mantener las áreas comunes y los camarotes en condiciones adecuadas de higiene, lo que es esencial para garantizar la seguridad y comodidad de los pasajeros. Sin embargo, también se identificaron algunas áreas donde la limpieza podría ser más rigurosa, como los pasamanos y otras superficies de contacto frecuente, que son puntos críticos en la transmisión de patógenos.

La observación de estas áreas subraya la necesidad de fortalecer el protocolo de limpieza, especialmente en las superficies de alto contacto, que pueden acumular

gérmenes con mayor facilidad. A pesar del evidente esfuerzo por mantener un ambiente limpio, es necesario mejorar la frecuencia y profundidad de la limpieza en estas zonas clave, el ajuste no solo refuerza la seguridad de los pasajeros, sino que también mejora la percepción de la higiene y el control sanitario, lo cual es fundamental en un entorno post-pandemia.

Aunque el yate cumple con los estándares básicos de limpieza y desinfección, los ajustes recomendados en ciertas áreas críticas como los pasamanos ayudarán a prevenir posibles contagios y mejorarán la confianza de los pasajeros en los protocolos de higiene a bordo. Mantener un alto nivel de desinfección es esencial en el turismo de lujo, donde los detalles relacionados con la seguridad y el confort pueden definir la experiencia general de los viajeros.

Tabla 6

Ficha de Observación 5: Manejo de residuos peligrosos

Descripción de la actividad	Gestión de residuos peligrosos, incluyendo guantes, mascarillas y materiales de desecho en el yate.
Riesgos identificados	Contaminación cruzada, exposición del personal a materiales infecciosos, acumulación de residuos.
Medidas de seguridad observadas	Uso de bolsas rojas para residuos peligrosos, eliminación de residuos dos veces al día, personal equipado con EPP adecuado.
Evaluación general	La gestión de los residuos cumple con los estándares de bioseguridad.
Recomendaciones	Capacitación adicional para el personal y mayor supervisión del manejo de residuos.

El manejo de residuos peligrosos en el Yate *Stella Maris* es un aspecto crucial para garantizar la seguridad sanitaria tanto de los pasajeros como de la tripulación. La observación señala que se cumplen con los protocolos establecidos, utilizando bolsas rojas para residuos biopeligrosos y realizando la eliminación de estos residuos dos veces al día, lo cual muestra un compromiso con la gestión segura de materiales potencialmente infecciosos, minimizando el riesgo de exposición al COVID-19 u otras enfermedades.

Sin embargo, el análisis revela que, aunque los procedimientos generales son adecuados, la acumulación de residuos sigue siendo un riesgo debido a la posible saturación de los puntos de eliminación. La recomendación de aumentar la supervisión del manejo de residuos es un punto clave para reducir aún más los riesgos de contaminación cruzada, lo cual implica que el personal encargado de estos residuos debe estar mejor capacitado y supervisado para asegurar que las normativas se cumplan de manera estricta.

La gestión de residuos en el yate cumple con los estándares de bioseguridad, pero se puede mejorar con capacitaciones adicionales y una supervisión más frecuente, lo cual no solo protegerá a los ocupantes del yate, sino también al ecosistema circundante de las Islas Galápagos, un área muy sensible desde el punto de vista ambiental.

Tabla 7

Ficha de Observación 6: Excursiones en kayak

Descripción de la actividad	Excursión en kayak con grupos de pasajeros a lo largo de la costa.
Riesgos identificados	Distanciamiento físico insuficiente, contacto con la fauna, caídas o accidentes en el agua.
Medidas de seguridad observadas	Uso de chalecos salvavidas, desinfección de kayaks, guías capacitados.
Evaluación general	Las medidas de seguridad son adecuadas, pero se debe reforzar el control sobre la distancia física.
Recomendaciones	Establecer señales visuales o sistemas para mantener la distancia entre kayaks.

La actividad de excursiones en kayak en el *Stella Maris* representa una excelente oportunidad para que los pasajeros interactúen con el entorno natural de manera segura y controlada. Las medidas de seguridad observadas, como el uso de chalecos salvavidas y la desinfección de los kayaks antes y después de su uso, son apropiadas y garantizan que se minimicen los riesgos inmediatos asociados con el contacto físico y la seguridad en el agua.

No obstante, un riesgo significativo identificado en la actividad es la falta de control sobre el distanciamiento físico entre los participantes. En el contexto de la pandemia de COVID-19, mantener la distancia entre pasajeros es esencial para evitar el riesgo de contagio. La observación sugiere que la organización debe implementar un sistema de señales o instrucciones más claras para garantizar que los participantes mantengan la distancia adecuada durante toda la actividad.

Aunque la seguridad física de los participantes está bien manejada, la organización debe enfocarse más en garantizar el distanciamiento social, lo cual no solo reducirá el riesgo de transmisión de enfermedades, sino que también mejorará la experiencia general de los pasajeros al sentirse más seguros durante la actividad.

Tabla 8

Ficha de Observación 7: Servicio de comedor

Descripción de la actividad	Servicio de alimentación a los pasajeros en el comedor del yate.
Riesgos identificados	Aglomeraciones, contaminación cruzada, contacto con superficies compartidas, manipulación de alimentos.
Medidas de seguridad observadas	Turnos para pasajeros, buffet asistido, uso de mascarillas y desinfección de mesas.
Evaluación general	Las medidas de bioseguridad se aplican de manera eficaz.
Recomendaciones	Mejorar la coordinación del personal para garantizar la desinfección oportuna de mesas.

El servicio de comedor a bordo del Yate *Stella Maris* es un punto crítico para mantener la bioseguridad, dado que involucra la manipulación de alimentos y la interacción cercana entre pasajeros. Las medidas implementadas, como el uso de turnos y el buffet asistido por personal capacitado, muestran un esfuerzo por reducir la aglomeración y el contacto innecesario con superficies compartidas. El uso de mascarillas por parte del personal y la desinfección de las mesas entre turnos son prácticas esenciales que refuerzan la seguridad alimentaria.

A pesar de estos esfuerzos, la observación señala que en algunos momentos hubo demoras en la desinfección de las mesas entre turnos, lo cual puede comprometer la efectividad de las medidas de seguridad, lo cual indica una necesidad de mejorar la coordinación del personal durante las horas pico, para evitar cualquier riesgo de contaminación cruzada entre los diferentes grupos de pasajeros que utilizan el comedor.

Aunque las medidas aplicadas son adecuadas y muestran una buena intención de proteger la salud de los pasajeros, es fundamental optimizar la logística del servicio para asegurar que no haya lapsos en la desinfección, lo cual contribuirá a una mayor percepción de seguridad entre los pasajeros y a mantener la confianza en las operaciones del yate.

Tabla 9*Ficha de Observación 8: Desembarco para excursiones en tierra*

Descripción de la actividad	Desembarco de pasajeros para excursiones en las islas.
Riesgos identificados	Aglomeración en el embarcadero, resbalones o caídas, contacto con fauna y flora.
Medidas de seguridad observadas	Desembarco organizado en grupos pequeños, guías capacitados, controles de temperatura, uso de mascarillas.
Evaluación general	La organización es adecuada, pero hubo momentos de aglomeración al regreso.
Recomendaciones	Implementar tiempos más escalonados para evitar la concentración de pasajeros.

El desembarco de pasajeros para excursiones en tierra es una actividad clave en el itinerario del Yate *Stella Maris*, ya que conecta a los pasajeros con el entorno único de las Islas Galápagos. La organización de desembarcos en grupos pequeños, el uso de guías capacitados y los controles de temperatura antes de las excursiones muestran un compromiso con la seguridad sanitaria y la prevención de riesgos relacionados con el COVID-19, las medidas son eficaces para minimizar el contacto entre los pasajeros y asegurar una excursión más controlada.

Sin embargo, la observación destaca un momento crítico al regreso de las excursiones, donde se produjeron aglomeraciones en el punto de desembarque, el tipo de situaciones puede generar riesgos de transmisión de enfermedades debido a la proximidad entre los pasajeros. Para mitigar estos riesgos, es recomendable escalonar los horarios de desembarco y regreso, lo que permitiría una mejor distribución de los pasajeros y reduciría la concentración de personas en un solo lugar.

El desembarque de pasajeros está bien gestionado en general, pero es necesario mejorar la logística del regreso para evitar aglomeraciones, lo cual no solo garantizará una experiencia más segura para los pasajeros, sino que también protegerá a la tripulación y a las comunidades locales en las islas.

Tabla 10*Ficha de Observación 9: Desembarco para Snorkel*

Descripción de la actividad	Snorkel en áreas autorizadas del Parque Nacional Galápagos con pasajeros.
Riesgos identificados	Ingreso de agua en las máscaras, contacto con fauna marina, accidentes en el agua, falta de distanciamiento.

Medidas de seguridad observadas	Uso obligatorio de equipos de snorkel desinfectados, supervisión por guías, uso de chalecos salvavidas.
Evaluación general	Las medidas de seguridad son apropiadas y el control fue efectivo.
Recomendaciones	Mantener mayor distancia entre participantes y mejorar señales visuales.

Las actividades de snorkel ofrecen a los pasajeros del Yate *Stella Maris* la oportunidad de experimentar la rica biodiversidad marina de las Islas Galápagos. Las medidas de seguridad observadas, como el uso obligatorio de equipos desinfectados y la supervisión constante por parte de los guías, aseguran que los riesgos de seguridad relacionados con el snorkel, como accidentes en el agua o problemas con el equipo, se mantengan bajo control.

A pesar de esto, se identificó un área de mejora relacionada con el distanciamiento físico entre los participantes en el agua. Aunque las medidas físicas de seguridad son eficaces, el distanciamiento entre los snorkelistas podría mejorarse para reducir cualquier posible riesgo de contagio de enfermedades, especialmente en el contexto del COVID-19. Además, la recomendación de aumentar las señales visuales entre guías y pasajeros ayudaría a mejorar la comunicación y la seguridad en el agua, las actividades de snorkel están bien gestionadas desde un punto de vista operativo, pero la implementación de mayores medidas para garantizar el distanciamiento social y mejorar la comunicación durante la actividad incrementaría aún más la seguridad y el confort de los participantes.

4.3 Resultados de la caracterización del perfil del cliente consumidor del Yate *Stella Maris* en Santa Cruz -Galápagos – Ecuador

El presente apartado tiene como objetivo describir los principales hallazgos obtenidos tras la caracterización del perfil del cliente consumidor del Yate *Stella Maris* en Santa Cruz, Galápagos. A través de una encuesta dirigida a los turistas que han disfrutado de los servicios a bordo, se han recopilado datos esenciales para identificar tanto las características demográficas como las preferencias y expectativas de los pasajeros, la información resulta clave para comprender las motivaciones que impulsan a los viajeros a optar por este tipo de turismo de lujo, así como para detectar las áreas en las que el *Stella Maris* puede mejorar su oferta y adaptarse a las demandas cambiantes del mercado.

El análisis de estos resultados permite no solo definir el perfil de los clientes actuales, sino también proporcionar una visión clara sobre las tendencias en el turismo de alta gama en las Islas Galápagos. Aspectos como la procedencia geográfica de los turistas, sus motivaciones de viaje, las actividades preferidas a bordo y las expectativas sobre el servicio juegan un rol crucial en la evaluación general de la experiencia que ofrece el yate, el proceso de caracterización es esencial para afinar la estrategia comercial del *Stella Maris*, asegurando que su propuesta de valor siga alineada con las exigencias del mercado del turismo de lujo.

- **Perfil Demográfico**

El análisis detallado del perfil del cliente consumidor del Yate Stella Maris proporciona una valiosa perspectiva sobre las características demográficas y las preferencias de los pasajeros que eligen este tipo de turismo de lujo en las Islas Galápagos. Comprender a fondo quiénes son los clientes y qué buscan en su experiencia es fundamental para ajustar la oferta de servicios y garantizar la satisfacción total del cliente. La encuesta realizada a los turistas abarca aspectos como su origen geográfico, su rango de edad, y las dinámicas de viaje, lo que permite identificar patrones de comportamiento y necesidades específicas en función de cada grupo.

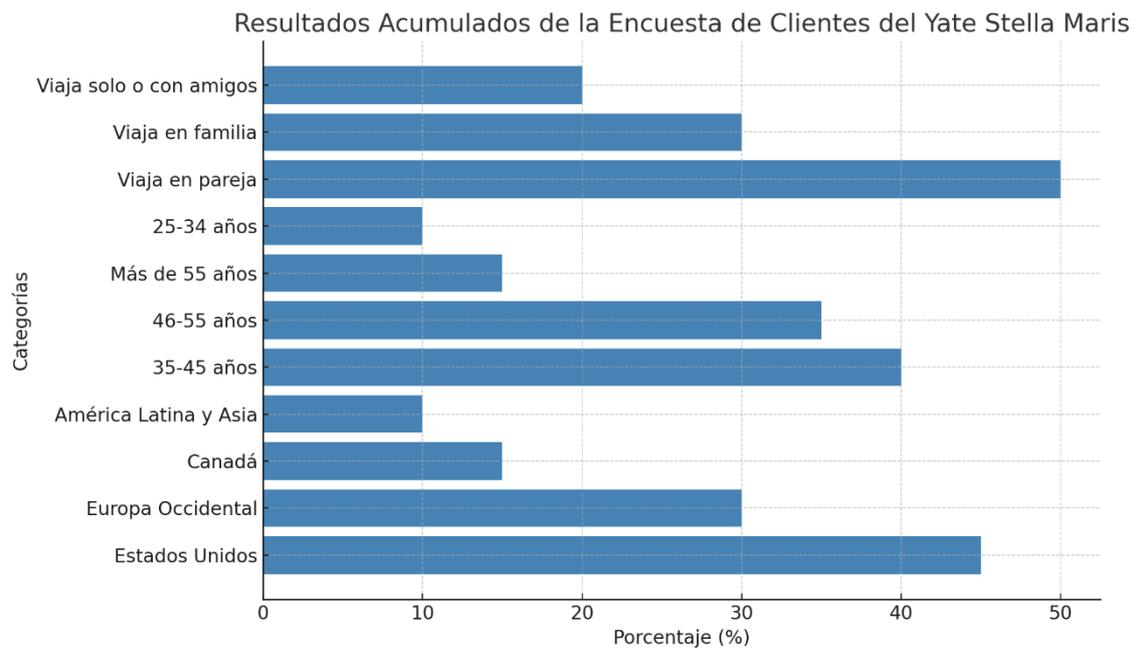
El enfoque en la caracterización del cliente va más allá de los simples datos demográficos, ya que explora también las motivaciones que impulsan a los viajeros a optar por el Yate Stella Maris frente a otras opciones. Factores como el deseo de exclusividad, el interés por la naturaleza, y la búsqueda de experiencias altamente personalizadas son determinantes en la elección de los pasajeros. El análisis de estas motivaciones proporciona una base sólida para adaptar las estrategias de marketing, diseñar experiencias a medida y garantizar que el servicio ofrecido se alinee con las expectativas de un mercado cada vez más exigente.

Por otro lado, las expectativas de los pasajeros en cuanto a la calidad de los servicios, actividades recreativas y comodidad a bordo también juegan un rol esencial en la construcción de una experiencia integral de lujo. Los turistas buscan no solo comodidad y relajación, sino también actividades que les permitan conectar de manera profunda con el entorno natural de las Islas Galápagos. La posibilidad de ajustar los itinerarios y las actividades de acuerdo con las preferencias individuales refuerza la imagen del Stella

Maris como una opción de turismo de lujo capaz de satisfacer los deseos más específicos de sus clientes, el proceso de personalización es clave para fidelizar a los turistas y mantener una propuesta de valor atractiva en un mercado competitivo.

Figura 1

Resultados de la encuesta a clientes perfil demográfico



El 45% de los encuestados proviene de Estados Unidos, una tendencia común en el sector del turismo en las Islas Galápagos, dado el alto interés de los estadounidenses en destinos exclusivos y de naturaleza única. Además, un 30% de los turistas son originarios de Europa occidental, particularmente de países como Alemania, Francia y Reino Unido, regiones con un elevado nivel de interés en turismo sostenible y de lujo. Por otro lado, el 15% de los encuestados proviene de Canadá, mientras que el 10% restante incluye turistas de regiones como América Latina y Asia, lo que demuestra que el Stella Maris es capaz de atraer a un público global diverso, interesado en experiencias de alta calidad y exclusividad.

En cuanto a la edad de los pasajeros, el 40% de los clientes se encuentra en el rango de 35 a 45 años, lo que sugiere que la mayor parte de los viajeros son adultos jóvenes en una etapa profesional consolidada, que buscan experiencias únicas y dispuestos a invertir en turismo de lujo. Además, el 35% de los encuestados está entre los 46 y 55 años, un grupo demográfico que generalmente dispone de mayor estabilidad

financiera y tiempo para viajes prolongados. Un 15% de los turistas tiene más de 55 años, lo que indica que el yate también atrae a un público senior que busca comodidad, exclusividad y contacto con la naturaleza en un ambiente relajado. Por otro lado, el 10% de los turistas tiene entre 25 y 34 años, reflejando el interés de un segmento más joven en experiencias de lujo, aunque con menor representación en comparación con los otros grupos de edad.

En cuanto a la composición de los grupos de viaje, el 50% de los turistas viaja en pareja, lo que resalta la popularidad del Stella Maris como destino ideal para escapadas románticas y celebraciones privadas. El 30% viaja en familia, lo que indica que las familias de alto poder adquisitivo también valoran la exclusividad y la oferta de actividades para disfrutar con sus hijos, mientras que un 20% de los viajeros prefiere realizar su estancia de forma individual o con amigos, buscando privacidad y aventura en un entorno privilegiado como las Islas Galápagos, la distribución sugiere que el yate es percibido como un lugar que ofrece privacidad, confort y una experiencia personalizada para sus pasajeros, independientemente del tipo de viaje que prefieran..

- **Motivaciones de Viaje**

La comprensión de las motivaciones de los turistas que eligen el Yate Stella Maris permite profundizar en las razones que impulsan a los viajeros a optar por esta experiencia única en las Islas Galápagos, el análisis va más allá de simplemente identificar preferencias superficiales, ya que explora la conexión profunda entre la oferta de servicios de lujo y el atractivo del entorno natural. Las Galápagos, conocidas mundialmente por su biodiversidad y su estatus como uno de los ecosistemas más protegidos del planeta, se presentan como un destino ideal para quienes buscan una combinación entre exclusividad, confort y una experiencia cercana a la naturaleza. Es este equilibrio el que convierte al Stella Maris en una opción de primer nivel en el turismo de lujo.

La reputación del yate y la calidad percibida son también factores clave para atraer a estos turistas. La posibilidad de disfrutar de un viaje altamente personalizado, adaptado a los intereses y necesidades individuales de cada pasajero, añade un valor significativo a la experiencia. En un mercado competitivo, la capacidad de ofrecer itinerarios flexibles y diseñados a medida se convierte en un diferenciador importante para atraer a aquellos

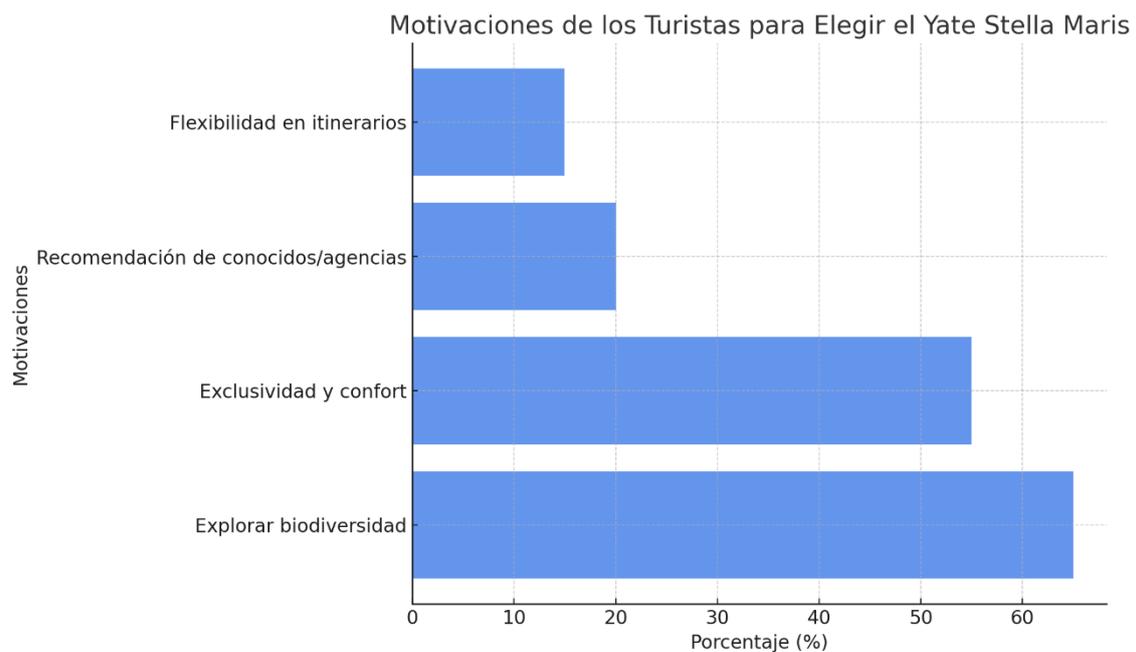
viajeros que no solo buscan el lujo, sino también una experiencia exclusiva que los conecte con el entorno natural sin sacrificar la comodidad y el servicio de alto nivel.

El turismo de lujo en las Galápagos se caracteriza por un público exigente, que no solo espera servicios de alta calidad, sino también una experiencia enriquecedora que les permita explorar uno de los destinos más espectaculares del mundo. La combinación de estos elementos es lo que convierte al Stella Maris en una opción atractiva para aquellos que buscan algo más que un viaje ordinario, el tipo de turismo involucra no solo el disfrute del destino, sino también el deseo de vivir una experiencia transformadora, donde el lujo y la exclusividad se integran con la naturaleza, creando recuerdos inolvidables para los viajeros.

Las principales motivaciones de los turistas para elegir el Yate Stella Maris están profundamente ligadas a la búsqueda de una experiencia de lujo personalizada en un entorno único y protegido como las Islas Galápagos, el destino emblemático, reconocido por su biodiversidad incomparable y su estatus de Patrimonio de la Humanidad, ejerce una atracción especial para aquellos viajeros que desean combinar la exclusividad con la aventura.

Figura 2

Resultados de la encuesta a clientes motivación de viaje



El 65% de los encuestados destacó su interés en explorar el ecosistema único de las Galápagos como la principal razón para elegir el Stella Maris, lo que refleja que el contacto cercano con la naturaleza, acompañado de un servicio de alta gama, se convierte en un factor decisivo para estos turistas.

Además, la exclusividad y el confort son elementos esenciales que refuerzan el atractivo del yate. El 55% de los encuestados mencionó específicamente estos aspectos como determinantes en su elección, valorando no solo la experiencia de estar en un entorno tan prístino como las Galápagos, sino también el lujo y las comodidades ofrecidas a bordo, lo cual sugiere que los pasajeros no solo buscan un acercamiento a la naturaleza, sino que esperan hacerlo desde un espacio que les brinde el más alto nivel de confort y servicios premium, una combinación que resulta altamente atractiva para los viajeros de alto poder adquisitivo.

Otro factor importante que influye en la elección es la recomendación de conocidos o agencias de viajes, señalada por el 20% de los encuestados, el dato subraya la importancia del "boca a boca" y de las recomendaciones confiables en el segmento de turismo de lujo, donde la reputación y la calidad percibida juegan un rol crítico. Asimismo, el 15% de los turistas destacó la flexibilidad y personalización de los itinerarios como un factor clave, lo que indica que la posibilidad de ajustar las actividades a sus preferencias individuales es altamente valorada, la capacidad de personalización, junto con el acceso exclusivo a un entorno natural de gran valor, posiciona al Stella Maris como una opción preferida para quienes buscan experiencias premium, donde la conexión con la naturaleza y el lujo se combinan perfectamente para crear un viaje inolvidable.

- **Preferencias de Servicio y Expectativas**

Las preferencias de servicio y expectativas de los turistas que eligen el Yate *Stella Maris* reflejan una demanda clara por experiencias altamente personalizadas, que combinen la exclusividad con un servicio de primera clase. Los pasajeros valoran no solo las comodidades tradicionales de un yate de lujo, sino también la capacidad de adaptar cada aspecto del viaje a sus intereses particulares. La personalización de las actividades recreativas es uno de los pilares fundamentales en la experiencia a bordo, y los pasajeros esperan que estas actividades sean diseñadas específicamente para satisfacer sus gustos. Ya sea en actividades como snorkel, buceo o excursiones guiadas por el entorno natural

único de las Galápagos, la posibilidad de disfrutar de estos momentos en grupos pequeños o de manera privada es clave para ofrecer una sensación de exclusividad y atención personalizada.

La gastronomía a bordo también ocupa un lugar central en las expectativas de los viajeros, los turistas no solo esperan menús de alta calidad, sino también una oferta culinaria variada que esté a la altura de los estándares internacionales de gastronomía de lujo. La comida no es vista simplemente como un complemento del viaje, sino como una parte esencial de la experiencia. Los pasajeros buscan una oferta gastronómica que refleje el entorno de las Galápagos, con ingredientes frescos y locales, pero que a la vez mantenga el nivel de sofisticación y refinamiento que caracteriza al turismo de lujo.

El confort de las instalaciones a bordo es igualmente importante para los turistas del *Stella Maris*. Las áreas de relajación, como los spas y espacios comunes, son valoradas por su capacidad para ofrecer momentos de descanso y desconexión, algo esencial en un viaje de este tipo. Los pasajeros no solo esperan instalaciones lujosas, sino también un ambiente que les permita relajarse tras las actividades diarias de exploración, la combinación de confort, personalización y exclusividad en cada aspecto del servicio refleja el alto nivel de exigencia que los viajeros tienen al optar por este tipo de experiencias. Para ellos, cada detalle cuenta, desde la atención del personal hasta la calidad de las actividades recreativas, y todo ello forma parte de lo que esperan de una travesía a bordo del *Stella Maris*.

Figura 3

Resultados de la encuesta a clientes preferencias de servicio y expectativas



El 75% de los encuestados valoró la personalización de las actividades recreativas como un elemento fundamental durante su estancia a bordo, el alto porcentaje refleja la importancia que los pasajeros otorgan a la capacidad de ajustar las actividades a sus intereses específicos, lo que les permite disfrutar de una experiencia hecha a medida. Las actividades como el snorkel, el buceo y las excursiones guiadas son particularmente apreciadas, especialmente cuando se organizan en grupos pequeños o privados. El 70% de los encuestados mostró un fuerte interés en participar en este tipo de actividades, donde la exclusividad y el contacto cercano con la naturaleza de las Islas Galápagos son factores decisivos.

En cuanto a la gastronomía, el 65% de los pasajeros expresó expectativas elevadas respecto a la calidad y la variedad de los menús a bordo. No se trata solo de satisfacer necesidades básicas, sino de ofrecer una experiencia culinaria de lujo, que combine ingredientes frescos y locales con técnicas de cocina de alta gama. Los pasajeros buscan una oferta que esté a la altura de sus expectativas de lujo, y que, además, refleje la riqueza natural y cultural del entorno de las Galápagos, lo cual subraya la importancia de la gastronomía no solo como un complemento al viaje, sino como una parte integral de la experiencia a bordo del *Stella Maris*. La sofisticación en la cocina es vista como una extensión del lujo que los turistas esperan en cada aspecto de su estancia.

El confort de las instalaciones también es una prioridad clave para los viajeros. El 80% de los encuestados valoró altamente las áreas de relajación, como los servicios de spa y los espacios diseñados para el descanso, los espacios son fundamentales para ofrecer a los pasajeros un ambiente de tranquilidad tras sus actividades de exploración. Las instalaciones deben estar a la altura de los más altos estándares de lujo, permitiendo que los turistas puedan relajarse y desconectar en un entorno cómodo y exclusivo, el énfasis en el confort destaca cómo los pasajeros no solo buscan aventura y actividades al aire libre, sino también un lugar donde puedan recuperar energías en un ambiente de paz y privacidad.

En conjunto, estos datos revelan que los turistas del *Stella Maris* son extremadamente exigentes y valoran tanto la exclusividad como la personalización en todos los aspectos de su viaje. Los altos porcentajes asociados a la personalización de las actividades (75%), la calidad gastronómica (65%) y el confort de las instalaciones (80%) muestran que los viajeros esperan un servicio integral de alta calidad, donde cada detalle

esté cuidadosamente pensado para ofrecer una experiencia de lujo inigualable. La combinación de actividades recreativas, gastronomía sofisticada y confort hacen del *Stella Maris* una opción preferida para aquellos que buscan no solo un viaje, sino una experiencia transformadora en las Islas Galápagos.

- **Satisfacción y Percepción de la Experiencia**

La experiencia a bordo del Yate *Stella Maris* se distingue por ofrecer un servicio integral de alta gama que combina lujo, exclusividad y una conexión profunda con el entorno natural de las Islas Galápagos. El análisis de la percepción de los turistas revela que la mayoría valora altamente los aspectos fundamentales del viaje, como la atención personalizada, la profesionalidad del personal y la posibilidad de disfrutar de un destino único en condiciones de máximo confort, la combinación de elementos ha permitido que el yate se posicione como una opción preferida para aquellos viajeros que buscan algo más que un simple crucero, ya que su propuesta va dirigida a ofrecer una experiencia completa, donde cada detalle está pensado para satisfacer los gustos más exigentes.

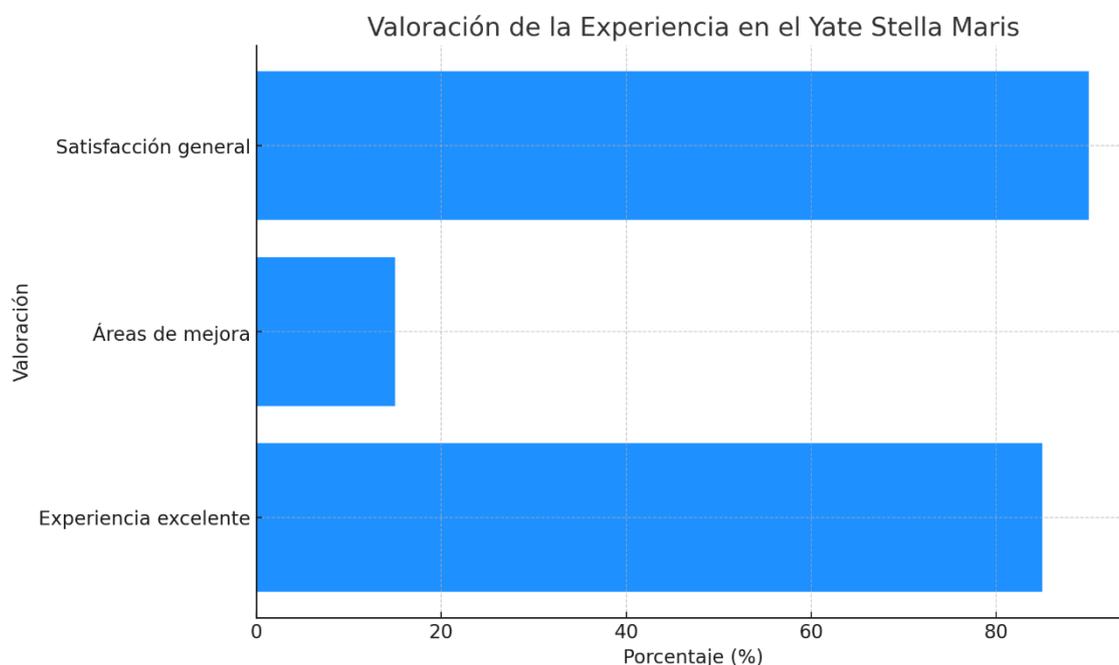
La experiencia de lujo que ofrece el *Stella Maris* está cuidadosamente diseñada para que cada momento a bordo sea inolvidable. Desde las actividades recreativas hasta la oferta gastronómica, todo está orientado a proporcionar un servicio personalizado, adaptado a los intereses individuales de los pasajeros, lo cual implica no solo cumplir con las expectativas del turista, sino superarlas, brindando experiencias que fusionan la aventura y el confort en un entorno natural incomparable. Al explorar las Islas Galápagos, los pasajeros tienen la oportunidad de conectarse íntimamente con la biodiversidad, todo mientras disfrutan de las comodidades de un yate de lujo que garantiza privacidad y exclusividad.

A pesar de que la experiencia en su conjunto es altamente valorada, es normal que en servicios tan personalizados y exclusivos los pasajeros identifiquen oportunidades de mejora, ya que el perfil de este tipo de cliente es altamente exigente. Los turistas suelen prestar especial atención a detalles como la diversidad en las actividades recreativas o la calidad de la oferta culinaria, ya que estos elementos pueden marcar la diferencia entre una buena experiencia y una excelente, el tipo de retroalimentación es fundamental para ajustar y perfeccionar el servicio, permitiendo que el *Stella Maris* mantenga su posición

de liderazgo en el sector del turismo de lujo en las Galápagos y siga cumpliendo con las expectativas de sus clientes más exigentes.

Figura 4

Resultados de la encuesta a clientes satisfacción y percepción de la experiencia



La experiencia a bordo del Yate *Stella Maris* ha sido valorada de manera muy positiva por la mayoría de los turistas. Un impresionante 85% de los encuestados calificó su estancia como excelente, lo que refleja el alto nivel de satisfacción alcanzado por el servicio y las instalaciones del yate, la calificación subraya la efectividad del *Stella Maris* en ofrecer una experiencia de lujo que cumple con las expectativas de un mercado exigente. No obstante, un 15% de los turistas identificó áreas de mejora, específicamente en la variedad de actividades recreativas y en la oferta gastronómica, el grupo sugirió que una mayor diversidad de opciones en ambos aspectos podría incrementar aún más la satisfacción general de los pasajeros, lo que indica que, aunque el servicio es percibido como excelente, existe potencial para elevar aún más los estándares de la experiencia a bordo.

A pesar de estas áreas identificadas para mejora, el 90% de los encuestados expresó una satisfacción general con el servicio recibido, lo que demuestra que, en términos globales, el *Stella Maris* cumple ampliamente con las expectativas de sus clientes. Los turistas valoran especialmente la profesionalidad de la tripulación, que fue

destacada como uno de los elementos más apreciados. Además, la belleza del entorno natural de las Islas Galápagos, combinada con la comodidad y exclusividad que ofrece el yate, contribuye significativamente a esta alta tasa de satisfacción. La combinación de lujo y una experiencia cercana a la naturaleza parece ser el aspecto clave que define el valor agregado de este servicio, haciendo del *Stella Maris* una opción preferida entre los turistas que buscan una conexión íntima con el entorno, sin sacrificar la comodidad y el lujo.

El hecho de que el 90% de los encuestados haya quedado satisfecho también resalta el éxito de la estrategia del *Stella Maris* al brindar una experiencia integral, donde el servicio al cliente, la atención al detalle y el entorno natural juegan un rol primordial. Sin embargo, la retroalimentación en cuanto a la diversificación de actividades y la oferta culinaria proporciona una oportunidad de mejora. El *Stella Maris* podría elevar aún más su propuesta ajustando estos aspectos, lo que permitiría alcanzar una satisfacción aún mayor entre los pasajeros que buscan siempre una experiencia única y personalizada.

El perfil del cliente que elige el Yate *Stella Maris* es el de un viajero altamente exigente, de alto poder adquisitivo, que busca mucho más que unas simples vacaciones, el tipo de turista está en constante búsqueda de experiencias excepcionales, que le ofrezcan no solo lujo y comodidad, sino también una conexión auténtica con el entorno natural. En el contexto de las Islas Galápagos, un destino mundialmente conocido por su biodiversidad y su carácter exclusivo, el *Stella Maris* ha logrado posicionarse como una opción de primera categoría, capaz de satisfacer las expectativas de un mercado de élite. Los pasajeros valoran especialmente la capacidad del yate para personalizar sus actividades, ya que cada viaje se ajusta a los intereses y necesidades individuales, lo que refuerza la exclusividad de la experiencia.

Dicho tipo de cliente no solo busca comodidad y servicios de lujo, sino también una experiencia integral que combine aventura y relajación. El hecho de poder disfrutar de actividades personalizadas, como excursiones privadas, snorkel o visitas guiadas a las islas, junto con el confort de un yate de lujo, crea una propuesta de valor difícil de igualar. La posibilidad de disfrutar del entorno natural único de las Galápagos, manteniendo al mismo tiempo un alto nivel de exclusividad y privacidad, es lo que distingue al *Stella Maris* de otras ofertas turísticas, el nivel de personalización y atención al detalle no solo

satisface las expectativas de los clientes, sino que también fomenta su fidelización, convirtiendo a muchos de ellos en viajeros recurrentes.

Sin embargo, a pesar del éxito que ha tenido el *Stella Maris* en atraer y satisfacer a estos clientes de alto nivel, los resultados de la encuesta también indican áreas en las que se puede mejorar. Aspectos como la oferta de actividades recreativas y la gastronomía son señalados como puntos clave donde existe potencial para optimizar la experiencia. Los pasajeros que optan por el turismo de lujo no solo buscan cantidad, sino calidad y variedad en cada aspecto del servicio. Al mejorar la oferta culinaria, proporcionando menús más variados y adaptados a los gustos particulares de los viajeros, así como diversificar las actividades recreativas a bordo, se podría aumentar aún más la satisfacción de los clientes, lo cual no solo consolidaría la reputación del *Stella Maris* como una de las principales opciones de lujo en las Galápagos, sino que también aseguraría su posición como líder en el mercado del turismo exclusivo a nivel internacional.

4.4 Resultados de establecer los protocolos de bioseguridad a recomendar al Yate de lujo Stella Maris en Santa Cruz – Galápagos – Ecuador.

Los resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada al personal del Yate Stella Maris ofrecen una visión integral sobre la implementación y efectividad de los protocolos de bioseguridad a bordo, los protocolos son fundamentales para garantizar la seguridad de los pasajeros y la tripulación, especialmente en un entorno turístico exclusivo como las Islas Galápagos, donde la protección sanitaria y el bienestar de todos los involucrados son prioritarios. La encuesta se diseñó con el objetivo de evaluar cómo se están llevando a cabo las medidas preventivas y qué desafíos o áreas de mejora perciben quienes están directamente a cargo de su ejecución diaria.

Los aspectos clave abordados en la encuesta incluyen el uso de equipos de protección personal (EPP), los procedimientos de limpieza y desinfección, el distanciamiento social entre los pasajeros y la tripulación, y las acciones implementadas para prevenir la propagación de enfermedades infecciosas, como el COVID-19. Dado que el personal del Stella Maris desempeña un papel esencial en la correcta aplicación de estos protocolos, su perspectiva es invaluable para identificar fortalezas y oportunidades de mejora, el análisis resulta crucial no solo para asegurar la adherencia a las normativas

de bioseguridad, sino también para perfeccionar las prácticas que garantizan una experiencia segura y de alta calidad a bordo.

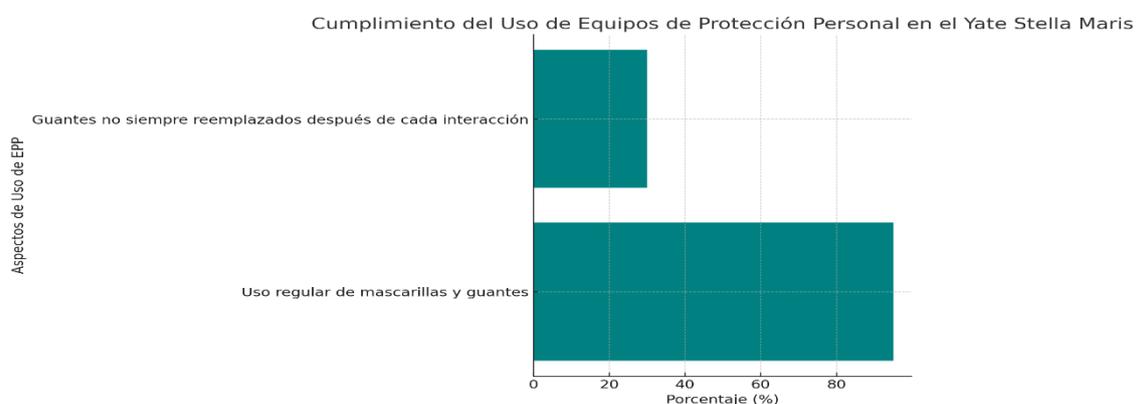
- **Uso de Equipos de Protección Personal (EPP)**

El uso de equipos de protección personal (EPP) es uno de los pilares fundamentales en los protocolos de bioseguridad a bordo del Yate *Stella Maris*, los equipos, que incluyen mascarillas, guantes y otros elementos, son esenciales para minimizar el riesgo de transmisión de enfermedades infecciosas entre la tripulación y los pasajeros. La correcta implementación del uso de EPP no solo protege al personal, sino que también transmite a los huéspedes una sensación de seguridad, lo cual es crucial en un entorno donde la salud y el bienestar son prioritarios. Por ello, evaluar el grado de cumplimiento en el uso de estos equipos es fundamental para garantizar la efectividad de las medidas sanitarias a bordo.

La encuesta realizada al personal del *Stella Maris* reveló importantes datos sobre la frecuencia y consistencia en el uso del EPP. El uso adecuado de estos equipos implica no solo llevarlos puestos, sino también emplearlos de manera correcta y en los momentos oportunos, el apartado busca explorar cómo el personal aplica estos protocolos en su día a día, qué áreas requieren refuerzo y qué tan alineados están los procedimientos actuales con las mejores prácticas en bioseguridad. Dado que el uso de EPP es crucial para prevenir la propagación de enfermedades, es esencial identificar posibles debilidades y oportunidades de mejora para asegurar un entorno seguro tanto para la tripulación como para los pasajeros.

Figura 5

Resultados de la encuesta a tripulación uso de equipos de protección personal (EPP)



Uno de los aspectos más significativos revelados por la encuesta es el uso de equipos de protección personal (EPP), que ha sido ampliamente adoptado por el personal del Yate *Stella Maris*. El 95% de los encuestados confirmó que utiliza mascarillas y guantes de manera regular, especialmente en áreas consideradas de mayor riesgo, como la cocina, el comedor, y durante la manipulación del equipaje de los pasajeros, los resultados reflejan un alto grado de cumplimiento en la adopción de los protocolos de bioseguridad establecidos, demostrando que el personal está comprometido con la protección tanto de los pasajeros como de ellos mismos. Sin embargo, este cumplimiento general también reveló algunas áreas que requieren ajustes para mejorar la efectividad global del protocolo.

El 30% de los encuestados señaló que los guantes no siempre son reemplazados tras cada interacción con los pasajeros, lo que representa un riesgo potencial de contaminación cruzada, el dato sugiere que, aunque el uso de EPP es generalizado, la correcta aplicación de los procedimientos, en particular el reemplazo de los guantes, no siempre se sigue al pie de la letra. La falta de consistencia en este aspecto plantea una preocupación que debe ser abordada de inmediato para evitar comprometer la seguridad sanitaria a bordo. En base a estos resultados, se recomendó implementar capacitaciones adicionales para el personal, enfocadas en el uso correcto y constante de los equipos de protección personal, con énfasis en la importancia de cambiar los guantes después de cada interacción con los huéspedes. Aumentar la conciencia sobre la importancia de este detalle y reforzar su cumplimiento no solo mejorará la implementación de los protocolos, sino que también contribuirá a garantizar un entorno aún más seguro para todos a bordo.

- **Procedimientos de Limpieza y Desinfección**

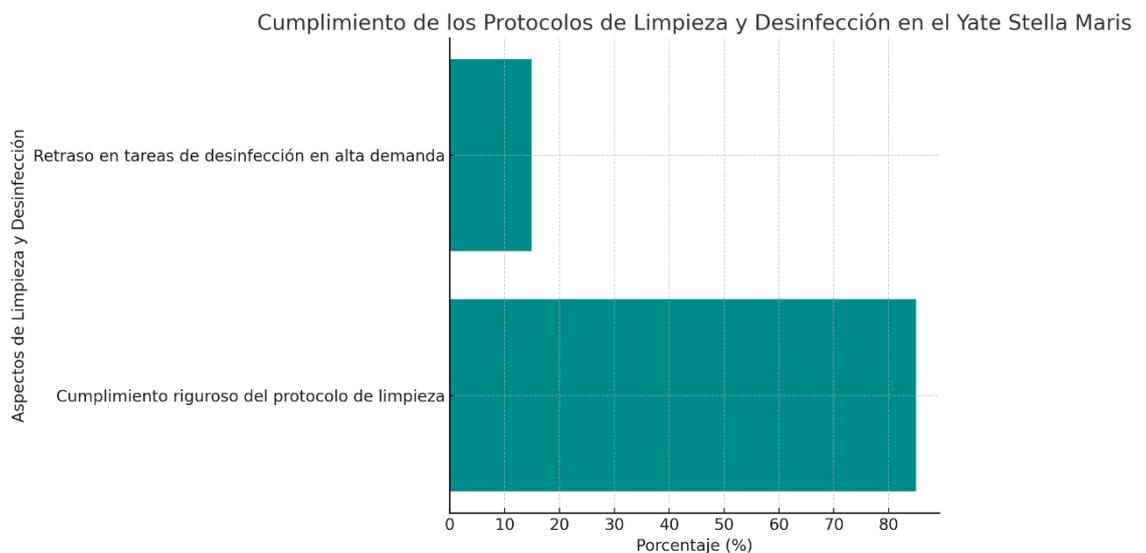
Los procedimientos de limpieza y desinfección a bordo del Yate *Stella Maris* son fundamentales para garantizar la seguridad sanitaria tanto de los pasajeros como del personal. En un entorno cerrado, donde los turistas interactúan en espacios comunes y comparten instalaciones, mantener un estándar elevado de limpieza es esencial para prevenir la propagación de patógenos y crear un ambiente seguro. La correcta implementación de estos procedimientos no solo refuerza la confianza de los pasajeros en los protocolos de bioseguridad del yate, sino que también asegura que las operaciones se desarrollen sin incidentes relacionados con la salud. Además, los procesos de

desinfección deben adaptarse a los momentos de mayor actividad, cuando la afluencia de pasajeros es más alta y el riesgo de exposición aumenta.

La encuesta realizada al personal del *Stella Maris* permitió evaluar el nivel de cumplimiento de los protocolos de limpieza y desinfección, así como identificar posibles áreas de mejora. Las áreas comunes y superficies de alto contacto, como manijas de puertas, pasamanos e interruptores de luz, son puntos críticos donde se concentra la mayor parte de los esfuerzos de limpieza, debido al constante uso por parte de los pasajeros. Garantizar la continuidad y rigurosidad de estos procedimientos, incluso en momentos de alta demanda, es clave para mantener un entorno saludable, los aspectos no solo son importantes desde el punto de vista sanitario, sino también para asegurar que el yate cumpla con las expectativas de los turistas que valoran la seguridad en un contexto de turismo de lujo.

Figura 6

Resultados de la encuesta a tripulación procedimiento de limpieza y desinfección



El protocolo de limpieza y desinfección a bordo del Yate *Stella Maris* juega un papel esencial en la prevención de la propagación de patógenos y en la protección de la salud tanto de los pasajeros como del personal. Según los resultados de la encuesta, el 85% del personal indicó que los procedimientos de limpieza y desinfección establecidos se llevan a cabo de manera rigurosa, el alto porcentaje refleja un compromiso significativo por parte de la tripulación para mantener un entorno seguro, particularmente en áreas de

alto contacto, como pasamanos, manijas de puertas, e interruptores de luz, que son puntos críticos para la transmisión de enfermedades.

Sin embargo, el 15% del personal encuestado mencionó que durante los momentos de alta demanda, las tareas de desinfección pueden retrasarse, lo que podría comprometer la efectividad de las medidas de bioseguridad en situaciones de mayor afluencia de pasajeros o actividades intensivas, la situación evidencia una posible necesidad de aumentar el número de personal de limpieza durante los periodos más concurridos o de reorganizar los turnos para garantizar que los protocolos de desinfección se mantengan con la misma rigurosidad, independientemente del volumen de actividades a bordo. Implementar estrategias como la asignación de personal específico para realizar tareas de desinfección en momentos críticos podría ayudar a asegurar que la limpieza no pierda su efectividad y que se mantenga la confianza en las medidas de seguridad implementadas.

Además, sería beneficioso reforzar la capacitación en términos de eficiencia y priorización de las áreas críticas, para que en los momentos de mayor actividad se dé prioridad a aquellas zonas que representan un mayor riesgo de transmisión. Al mejorar la organización y asegurar que no haya lapsos en las tareas de limpieza, el *Stella Maris* podría mantener un entorno más seguro para todos los involucrados, aumentando así la percepción de seguridad y el cumplimiento de los estándares de bioseguridad que los turistas esperan de un servicio de lujo.

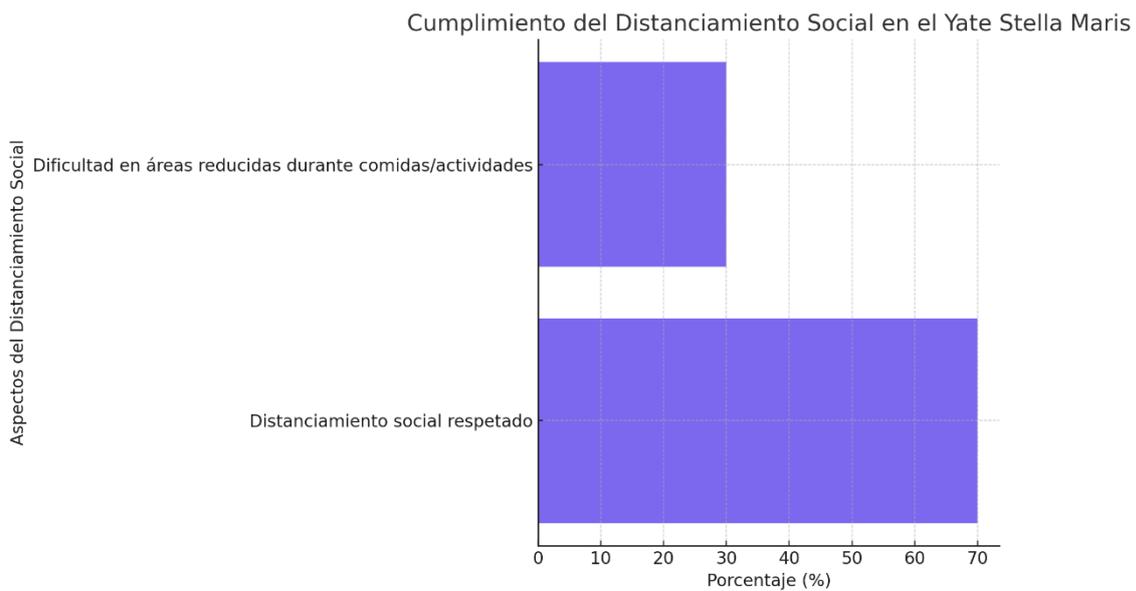
- **Distanciamiento Social**

El distanciamiento social es una medida clave dentro de los protocolos de bioseguridad implementados a bordo del Yate *Stella Maris*. Mantener una adecuada separación física entre los pasajeros es fundamental para prevenir la propagación de enfermedades, especialmente en un espacio cerrado como el yate, donde las interacciones entre las personas son inevitables. El distanciamiento social no solo ayuda a minimizar los riesgos de contagio, sino que también contribuye a generar una sensación de seguridad entre los pasajeros, quienes buscan disfrutar de su experiencia de lujo en un entorno controlado y protegido. En este sentido, el cumplimiento de las medidas de distanciamiento se convierte en un factor crucial para asegurar la confianza de los turistas en los protocolos sanitarios aplicados a bordo.

A pesar de los esfuerzos realizados para garantizar que los pasajeros mantengan la distancia recomendada, el cumplimiento de esta medida ha planteado desafíos, especialmente en áreas comunes como el comedor, las zonas de recreación y durante las actividades grupales, los espacios tienden a concentrar a varias personas al mismo tiempo, lo que dificulta la aplicación constante del distanciamiento social. Es por ello que resulta importante analizar la percepción del personal sobre la efectividad de esta medida y buscar formas de mejorar su implementación. A través de la encuesta realizada, se obtuvieron valiosos insights que permiten identificar los puntos críticos donde se presentan dificultades, y con ello, proponer soluciones que optimicen la distribución de los pasajeros para garantizar que la medida se cumpla de manera más estricta sin afectar la calidad de la experiencia a bordo.

Figura 7

Resultados de la encuesta a tripulación procedimiento distanciamiento social



El cumplimiento del distanciamiento social a bordo del Yate *Stella Maris* ha representado uno de los desafíos más significativos, especialmente en espacios reducidos como el comedor y las áreas comunes, donde el flujo de pasajeros tiende a concentrarse. De acuerdo con la encuesta realizada al personal, el 70% de los encuestados señaló que, en general, el distanciamiento social entre los pasajeros es respetado, lo que refleja un esfuerzo considerable por parte de la tripulación para aplicar las medidas de bioseguridad. Sin embargo, un 30% indicó que en momentos clave, como durante las comidas o en

actividades grupales, mantener la distancia recomendada entre los pasajeros se convierte en una tarea complicada.

Las áreas donde se han registrado mayores dificultades para cumplir con las normas de distanciamiento son precisamente aquellas donde se concentran las interacciones sociales, como los comedores o las zonas de recreación. Para abordar estos desafíos, se sugirió implementar estrategias más estructuradas, como la creación de turnos de comida más espaciados o limitar el acceso a las áreas comunes en determinados momentos del día, las medidas permitirían distribuir mejor a los pasajeros, reduciendo la cantidad de personas en los espacios más concurridos y garantizando un mayor control sobre el cumplimiento del distanciamiento social.

Otra sugerencia propuesta por el personal es limitar el tamaño de los grupos en las actividades a bordo, especialmente aquellas que involucran interacción directa entre los pasajeros, como excursiones o eventos en el yate, las medidas no solo contribuirían a mejorar la aplicación del distanciamiento, sino también a aumentar la percepción de seguridad entre los pasajeros, quienes valoran profundamente el cumplimiento de las normas sanitarias en un entorno de lujo, el enfoque permitiría que el *Stella Maris* mantenga altos estándares de seguridad sin comprometer la calidad de la experiencia turística.

- **Medidas Preventivas en Caso de Sospecha de Contagio**

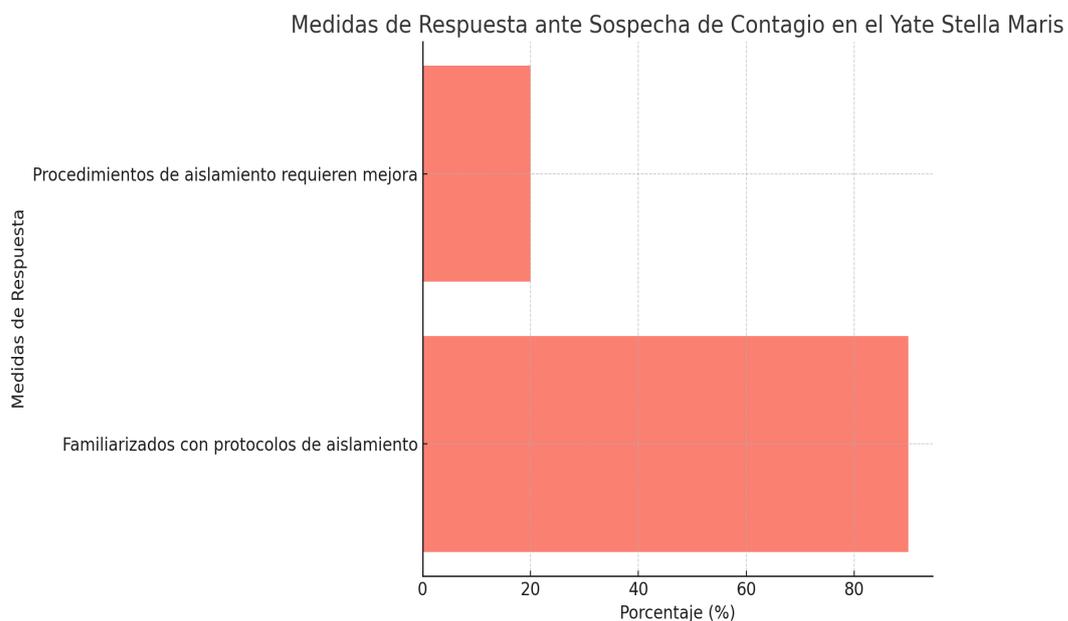
Las medidas preventivas en caso de sospecha de contagio son un componente esencial en los protocolos de bioseguridad a bordo del Yate *Stella Maris*. En un entorno donde los pasajeros comparten espacios comunes y el contacto es inevitable, la capacidad de reaccionar rápidamente ante cualquier posible síntoma de enfermedades infecciosas, como el COVID-19, es crucial para garantizar la seguridad sanitaria de todos a bordo. Los procedimientos de aislamiento y notificación de casos sospechosos permiten una respuesta organizada y efectiva, minimizando el riesgo de propagación del virus, los protocolos no solo están diseñados para proteger a los pasajeros, sino también para preservar la continuidad operativa del yate, asegurando que cualquier incidente sanitario sea manejado con la mayor eficiencia posible.

La familiarización del personal con estos protocolos es clave para garantizar su correcta implementación. Sin embargo, aunque la mayoría del personal conoce bien los

procedimientos, la encuesta revela que todavía hay oportunidades para optimizar la respuesta en caso de contagio. Aspectos como la asignación de cabinas específicas para el aislamiento y la disponibilidad de equipos médicos adicionales, como oxímetros y pruebas rápidas, son áreas donde se podría mejorar para agilizar las decisiones y reducir el tiempo de respuesta. Además, fortalecer la comunicación entre la tripulación y el equipo médico a bordo es un paso importante para garantizar que cualquier incidente se maneje de forma coordinada, rápida y efectiva, manteniendo así un entorno seguro tanto para los pasajeros como para el personal.

Figura 8

Resultados de la encuesta a tripulación procedimiento medidas preventivas en caso de sospecha de contagio



En cuanto a las medidas de respuesta ante posibles contagios a bordo del Yate *Stella Maris*, el 90% del personal encuestado afirmó tener un conocimiento claro y estar familiarizado con los protocolos de aislamiento y notificación, el dato refleja un alto nivel de preparación por parte de la tripulación para actuar rápidamente ante la detección de síntomas sospechosos de COVID-19 o cualquier otra enfermedad infecciosa. Los procedimientos actuales incluyen la notificación inmediata a los encargados de salud y el aislamiento del pasajero o miembro de la tripulación afectado, lo cual resalta la importancia de contar con un equipo bien entrenado y consciente de las acciones necesarias para prevenir la propagación del virus a bordo.

Sin embargo, un 20% del personal sugirió que los procedimientos de aislamiento podrían ser más eficientes, lo que indica que, a pesar del buen conocimiento general de los protocolos, existen áreas que requieren optimización. Las recomendaciones incluyeron la asignación de una cabina adicional destinada específicamente para el aislamiento de pasajeros o personal con síntomas sospechosos, lo que permitiría una respuesta más rápida y evitaría demoras en la aplicación del protocolo. Además, se señaló la necesidad de mejorar la disponibilidad de equipos médicos de emergencia, como oxímetros de pulso y pruebas rápidas, para facilitar una evaluación más precisa y rápida de los síntomas. Asimismo, se identificó que la comunicación entre el personal de salud y la tripulación podría beneficiarse de ajustes para garantizar una respuesta más fluida y coordinada en casos de emergencia sanitaria, minimizando así el tiempo de reacción y mejorando la efectividad general de los protocolos implementados a bordo.

Los resultados de la encuesta al personal del Yate *Stella Maris* muestran que los protocolos de bioseguridad se han implementado de manera efectiva y han permitido mantener altos estándares de seguridad sanitaria a bordo. Sin embargo, a pesar de este éxito general, se identificaron áreas clave donde es posible realizar mejoras para optimizar aún más las operaciones. Una de las recomendaciones más importantes es reforzar la capacitación del personal sobre el uso adecuado y constante de los equipos de protección personal (EPP). Si bien la mayoría de los empleados ha adoptado el uso de mascarillas y guantes, se ha observado que la correcta aplicación, especialmente en el reemplazo de guantes después de cada interacción, puede ser inconsistente. Garantizar que todos los miembros de la tripulación comprendan la importancia del uso adecuado de EPP no solo aumentará la seguridad, sino que también proyectará una imagen de profesionalismo y rigor en el cumplimiento de las normas sanitarias.

Además, es fundamental optimizar los procedimientos de limpieza y desinfección durante los momentos de mayor actividad a bordo, cuando las tareas de desinfección pueden retrasarse debido a la alta demanda. Asegurar que estas tareas se realicen de manera continua y eficiente, incluso en momentos críticos, contribuirá a mantener el entorno higiénico que los pasajeros esperan de un servicio de lujo. El cumplimiento del distanciamiento social, particularmente en espacios reducidos como el comedor y las áreas comunes, también necesita ser mejorado. Implementar turnos de comida más espaciados o limitar el acceso a ciertos espacios en momentos clave puede facilitar el cumplimiento de esta medida. Finalmente, ajustes en los procedimientos de aislamiento

y respuesta ante sospechas de contagio, como la asignación de cabinas adicionales y la mejora en la disponibilidad de equipos médicos, garantizarán una respuesta más rápida y efectiva ante cualquier incidente relacionado con la salud. Al implementar estas mejoras, el *Stella Maris* reforzará su reputación como un operador de turismo de lujo que no solo se centra en ofrecer experiencias excepcionales, sino también en la seguridad y el bienestar de todos a bordo.

4.5 Discusión

La discusión de los resultados obtenidos de la encuesta y las entrevistas aplicadas a los pasajeros y la tripulación del Yate de Lujo *Stella Maris* revela una serie de hallazgos importantes que tienen implicaciones significativas para la seguridad, la experiencia del pasajero y la protección del entorno natural de las Islas Galápagos. El análisis general revela un enfoque integral hacia la protección del entorno natural y la salud pública en la región de las Islas Galápagos.

Las respuestas proporcionadas por los participantes destacan la importancia de garantizar la biodiversidad y la salud de los ecosistemas frágiles, así como la seguridad de los visitantes y la comunidad local, se observa una atención meticulosa a los detalles en la implementación de medidas de bioseguridad, desde las regulaciones locales e internacionales que deben cumplir los cruceros hasta los procedimientos de evaluación y aprobación que garantizan el cumplimiento de normas, lo mismo se puede apreciar en la investigación de Alvarado, (2021) en donde se menciona los protocolos que deben seguir los cruceros para exigir el cumplimiento de las normas de seguridad de los pasajeros.

En primer lugar, los resultados indican que una proporción considerable de pasajeros no está familiarizada con los procedimientos de bioseguridad implementados a bordo del yate, esto refleja una brecha en la comunicación y la divulgación de información por parte de la tripulación y la administración del yate, lo que sugiere la necesidad de mejorar la educación previa al embarque para garantizar que los pasajeros estén plenamente informados sobre las medidas de seguridad, C. Guerrero, (2022) determina hallazgos similares al mencionar que la mayor parte de pasajeros participantes en su estudio no conoce de manera detallada las normas y protocolos que se rigen en el embarque del crucero.

La falta de información previa al viaje también se observa en la mayoría de los pasajeros que no recibieron información sobre los protocolos de bioseguridad antes de embarcar, esta falta de comunicación puede generar incertidumbre y ansiedad entre los pasajeros, lo que afecta negativamente su experiencia en el yate; es fundamental que se mejore la comunicación para crear confianza y tranquilidad entre los pasajeros (C. Guerrero & Anahy, 2022).

Además, la falta de conocimiento entre los pasajeros sobre la necesidad de pruebas de COVID-19 antes de embarcar es preocupante y refleja una deficiencia en la comunicación y educación sobre medidas específicas relacionadas con la pandemia, la implementación de estas pruebas es esencial para garantizar la seguridad de los pasajeros y prevenir la propagación del virus en un entorno vulnerable como las Islas Galápagos, hallazgos similares se encontraron en el estudio de Criollo, (2021) especificando que los pasajeros turistas desconocen en su totalidad el cuidado del entorno biodiverso, lo cual enfatiza el desconocimiento de las medidas preventivas que se deben tomar antes de la embarcación.

En cuanto a la observación de la tripulación promoviendo el cumplimiento de las medidas de bioseguridad, los resultados sugieren una falta de coherencia en la aplicación de estas medidas, es fundamental que la tripulación esté completamente comprometida con la promoción y el cumplimiento de las medidas de bioseguridad en todo momento para garantizar la seguridad de los pasajeros y el entorno natural de las Islas Galápagos, en un estudio de Cury, (2020) se observó una alta coherencia en la aplicación de las medidas por parte de la tripulación, este contraste resalta la importancia de la capacitación y el compromiso constante de la tripulación en la implementación efectiva de medidas de bioseguridad, no solo para garantizar la seguridad de los pasajeros, sino también para proteger el entorno natural en destinos sensibles como las Islas Galápagos.

La percepción de seguridad por parte de los pasajeros es otro aspecto crítico que surge de los resultados, la mayoría de los pasajeros no se siente seguro en términos de medidas de bioseguridad, lo que plantea dudas sobre la efectividad y la percepción de estas medidas, es necesario mejorar la comunicación y la visibilidad de las acciones de bioseguridad para aumentar la confianza de los pasajeros, este hallazgo sobre la percepción de seguridad de los pasajeros coincide con investigaciones previas realizadas por Rivera, (2023), quienes encontraron que la falta de confianza en las medidas de

bioseguridad a bordo de cruceros estaba estrechamente relacionada con la comunicación inadecuada por parte de la tripulación y la falta de visibilidad de las acciones implementadas, los resultados sugieren que la comunicación transparente y efectiva sobre las medidas de bioseguridad es esencial para mejorar la percepción de seguridad de los pasajeros.

El hecho de que la mayoría de los pasajeros no recomendaría el yate a otros viajeros en función de su experiencia en cuanto a bioseguridad es una señal preocupante, esto destaca la importancia de abordar las inquietudes y mejorar las prácticas de bioseguridad a bordo para proteger la reputación y el negocio a largo plazo del yate, el descubrimiento pone de relieve la necesidad apremiante de abordar las preocupaciones planteadas por los pasajeros respecto a la bioseguridad a bordo del yate, es esencial reconocer que la falta de recomendación por parte de los pasajeros puede tener un impacto significativo en la reputación y el éxito comercial del yate a largo plazo, el hallazgo está en consonancia con estudios anteriores que han demostrado cómo la percepción negativa de la seguridad puede afectar la lealtad del cliente y la imagen de la marca en la industria del turismo (Montoya & Huertas, 2021)

La capacitación continua del personal, la gestión de desechos y la adaptación a las cambiantes condiciones epidemiológicas globales se identifican como desafíos comunes. Sin embargo, se destaca la disposición a tomar medidas rápidas y efectivas en caso de incumplimiento o emergencias, así como la colaboración con operadores y la recepción de retroalimentación de la industria para mejorar las regulaciones y directrices. El reconocimiento de los desafíos comunes, como la capacitación del personal, la gestión de desechos y la adaptación a condiciones epidemiológicas cambiantes, resalta la complejidad de mantener altos estándares de bioseguridad en un entorno dinámico como el de los cruceros en las Islas Galápagos. la disposición a tomar medidas rápidas y efectivas ante cualquier incumplimiento o emergencia muestra un compromiso genuino con la seguridad y la salud de los pasajeros y la protección del entorno natural, este enfoque proactivo hacia la resolución de problemas se alinea con las mejores prácticas recomendadas en la gestión de crisis en la industria del turismo (Carrión, 2019).

Los laboratorios desempeñan un papel crítico en la supervisión y control de la bioseguridad, llevando a cabo análisis y evaluaciones técnicas para identificar posibles riesgos, se aplican medidas rigurosas de prevención y control de enfermedades

infecciosas, con énfasis en la capacitación continua del personal y la coordinación con autoridades y operadores de cruceros, se enfrentan desafíos técnicos y logísticos, pero se destaca la importancia de la colaboración y la mejora continua. Al comparar estos hallazgos con el estudio de Carrascal, (2023), se evidencia una convergencia en la importancia atribuida a los laboratorios en el mantenimiento de la bioseguridad en entornos marítimos. Ambos estudios resaltan la necesidad de una capacitación continua del personal y la colaboración estrecha con autoridades y operadores para garantizar la eficacia de las medidas de bioseguridad, aunque se enfrentan a desafíos técnicos y logísticos, ambas investigaciones subrayan la importancia de la mejora continua y la colaboración como pilares fundamentales para el éxito en la gestión de la bioseguridad en contextos marítimos.

La Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial juega un papel fundamental en la supervisión y regulación del transporte, con un enfoque en la seguridad, sostenibilidad y eficiencia, se destacan proyectos para modernizar la infraestructura portuaria y mejorar la competitividad y eficiencia en los puertos nacionales, se reconocen desafíos persistentes, pero también oportunidades de crecimiento del comercio internacional y la transición hacia fuentes de energía más limpias. Se destaca que en estudio de Castillo et al., (2022) se resalta la importancia de las autoridades regulatorias en la supervisión y regulación del transporte marítimo, así como en la implementación de medidas para mejorar la seguridad y la sostenibilidad.

La Asociación de Guías de Galápagos promueve y supervisa la bioseguridad en colaboración con autoridades y operadores de cruceros, implementando medidas específicas de prevención y control de enfermedades infecciosas y capacitando continuamente a los guías, al igual que en estudio de Castillo et al., (2022) se destaca la importancia de la educación y comunicación para garantizar el cumplimiento de las regulaciones por parte de los visitantes y mantener altos estándares de bioseguridad.

El Yate Stella Maris demuestra un compromiso con la protección del entorno natural de las Islas Galápagos mediante la implementación de procedimientos y protocolos de bioseguridad. Se enfatiza la limpieza y desinfección regular, la gestión adecuada de desechos y el cumplimiento de regulaciones ambientales. La visión de mantener y fortalecer las prácticas de bioseguridad, así como colaborar con autoridades

y organizaciones ambientales, refleja un enfoque proactivo hacia la sostenibilidad y la protección del entorno único de Galápagos.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Tema

Manual de Bioseguridad integral y específico para el crucero de turismo "Yate de Lujo Stella Maris" en Santa Cruz - Galápagos.

5.2 Introducción

El Yate de lujo Stella Maris, ubicado en las islas Galápagos, Ecuador, es un ejemplo excepcional de la industria turística de alto nivel, ofreciendo a sus huéspedes experiencias inolvidables en uno de los ecosistemas más prístinos y biodiversos del mundo. Las Islas Galápagos, declaradas Patrimonio Natural de la Humanidad por la UNESCO, son un destino privilegiado, conocido por su fauna única, paisajes espectaculares y una inmensa riqueza natural que atrae a viajeros de todo el mundo. Dentro de este contexto, el Stella Maris se posiciona como un referente en el turismo de lujo, brindando no solo confort y exclusividad, sino también una experiencia respetuosa con el entorno natural y las estrictas normativas de conservación de las islas.

En el contexto actual, la necesidad de adoptar protocolos de bioseguridad robustos ha adquirido una importancia crucial para la industria turística. La pandemia de COVID-19 trajo consigo cambios drásticos en la forma en que se gestionan las operaciones turísticas a nivel mundial, y las Islas Galápagos no son la excepción. A medida que el turismo se recupera, surge la necesidad de garantizar la seguridad de los viajeros sin comprometer la calidad de la experiencia, especialmente en destinos exclusivos como el Stella Maris, donde los estándares de servicio son extremadamente altos.

El Stella Maris, con su compromiso con la excelencia, ha implementado rigurosos protocolos de bioseguridad para proteger tanto a sus huéspedes como a la tripulación, los protocolos van más allá de las medidas básicas recomendadas por las autoridades de salud, integrando soluciones innovadoras y tecnologías avanzadas para garantizar un ambiente seguro. Sin embargo, es esencial comprender que la implementación de estas medidas no solo responde a la actual crisis sanitaria, sino que forma parte de una tendencia más amplia hacia el turismo responsable y sostenible. El turismo de lujo ya no

puede permitirse ser solo una experiencia de confort; debe ser también una experiencia segura y consciente del entorno.

El turismo en las Galápagos siempre ha estado regido por estrictas normativas de conservación, y la llegada del COVID-19 ha resaltado aún más la necesidad de combinar la conservación ambiental con la seguridad sanitaria. El Stella Maris ha sabido integrar estas dos áreas de manera armoniosa, demostrando que es posible ofrecer una experiencia de lujo sin comprometer la seguridad ni el respeto por el entorno natural. Los protocolos de bioseguridad en el yate incluyen un enfoque integral que abarca desde la limpieza y desinfección de las instalaciones hasta la gestión responsable de residuos, pasando por el control de la salud de los pasajeros y la tripulación.

Una de las prioridades del Stella Maris ha sido garantizar que sus pasajeros puedan disfrutar de las maravillas naturales de las Galápagos con la tranquilidad de saber que todas las medidas necesarias se han implementado para su seguridad. El entorno exclusivo del yate permite un control más riguroso de las interacciones entre pasajeros y tripulación, lo que facilita la aplicación de protocolos sin que ello afecte negativamente la experiencia de los huéspedes. De hecho, estas medidas se han integrado de manera tan eficiente que muchos de los pasajeros apenas perciben su presencia, lo que demuestra el nivel de detalle con el que han sido diseñadas e implementadas.

El desarrollo de estos protocolos de bioseguridad no ha sido un proceso improvisado. Ha requerido la colaboración de expertos en salud, turismo y conservación ambiental para garantizar que todas las medidas sean adecuadas y eficaces. Además, el Stella Maris ha trabajado en estrecha colaboración con las autoridades locales y los organismos de salud internacional para asegurar que sus procedimientos cumplan con los más altos estándares, el enfoque proactivo ha permitido que el yate siga operando con éxito, incluso en tiempos de incertidumbre, manteniendo la confianza de sus clientes y protegiendo la reputación de las Islas Galápagos como un destino turístico seguro y deseable.

A nivel global, el turismo ha enfrentado un desafío sin precedentes con la pandemia, y la industria del lujo ha tenido que adaptarse rápidamente para no perder su atractivo. Los viajeros de alto nivel buscan ahora algo más que exclusividad y confort; buscan seguridad, privacidad y la garantía de que su salud no estará comprometida

durante su estancia. El Stella Maris ha comprendido esta nueva demanda y ha transformado sus operaciones para ofrecer una experiencia que satisfaga estas necesidades sin dejar de lado los altos estándares que caracterizan su servicio.

Los protocolos de bioseguridad del Stella Maris también se extienden a las actividades en tierra, como las excursiones y visitas a los sitios emblemáticos de las Galápagos. Cada excursión está cuidadosamente planificada para minimizar el contacto con otras personas y asegurar que se mantengan las medidas de distanciamiento físico. Además, se ha implementado un riguroso sistema de desinfección para todos los equipos utilizados durante las actividades, como trajes de buceo, máscaras y chalecos salvavidas. De esta manera, los pasajeros pueden disfrutar de la belleza natural de las islas con la certeza de que su salud está protegida.

La implementación de estos protocolos también ha implicado un esfuerzo considerable por parte de la tripulación del Stella Maris, que ha recibido formación especializada para garantizar que todas las medidas se apliquen correctamente. La tripulación no solo sigue protocolos estrictos para proteger su propia salud, sino que también desempeña un papel clave en la protección de los pasajeros, asegurando que todos los espacios del yate sean desinfectados y que las interacciones con los huéspedes sean lo más seguras posible, la formación constante ha permitido que el Stella Maris mantenga su reputación como un yate de lujo que no solo ofrece confort, sino también seguridad y tranquilidad.

El éxito de los protocolos de bioseguridad implementados en el Stella Maris no solo beneficia a los pasajeros y la tripulación, sino también a la comunidad local de las Islas Galápagos. Al minimizar el riesgo de contagio, se contribuye a proteger la salud de los habitantes de la región, que dependen en gran medida del turismo para su sustento. De este modo, el Stella Maris juega un papel crucial en la preservación del equilibrio entre el turismo y la conservación en las islas, asegurando que esta frágil zona del planeta siga siendo un destino seguro y sostenible para las futuras generaciones.

Los viajeros que eligen el Stella Maris no solo buscan lujo, sino también una experiencia íntima y personalizada en uno de los destinos más únicos del mundo. La capacidad de ofrecer esta experiencia en medio de una pandemia global ha sido posible gracias al compromiso del yate con la seguridad y la excelencia en todos los aspectos de

su operación. Cada detalle, desde la llegada de los huéspedes hasta su partida, ha sido pensado para garantizar que la experiencia sea memorable y, sobre todo, segura.

El turismo responsable y sostenible es ahora más relevante que nunca, y el *Stella Maris* está a la vanguardia de esta tendencia en las Galápagos. Al combinar un servicio de lujo con rigurosos protocolos de bioseguridad, el yate ofrece una experiencia única que permite a los viajeros disfrutar de las maravillas naturales de las islas sin preocupaciones. En un mundo donde la seguridad es ahora una prioridad absoluta, el *Stella Maris* ha demostrado que es posible ofrecer una experiencia excepcional sin comprometer la salud ni la sostenibilidad.

En conclusión, el yate de lujo *Stella Maris* ha adaptado su operación a los nuevos desafíos impuestos por la pandemia, integrando protocolos de bioseguridad que garantizan la seguridad de sus huéspedes, su tripulación y las comunidades locales. A través de su enfoque meticuloso y comprometido, ha logrado posicionarse como un referente en el turismo de lujo en las Islas Galápagos, ofreciendo una experiencia segura, exclusiva y respetuosa con el entorno natural que lo rodea.

5.3 Alcance

El alcance de los protocolos de bioseguridad para el Yate de lujo *Stella Maris* en Santa Cruz, Galápagos, abarca todas las áreas y actividades relacionadas con la operación del yate, asegurando la seguridad sanitaria tanto de los pasajeros como de la tripulación, los protocolos están diseñados para cubrir las interacciones desde el momento de la llegada de los huéspedes al puerto hasta su partida, pasando por todas las áreas a bordo, así como las excursiones y actividades en tierra. El enfoque integral incluye la limpieza y desinfección regular de los espacios, el uso adecuado de equipos de protección personal (EPP), y un control exhaustivo de la salud de todos los involucrados.

El alcance también considera la capacitación continua del personal para garantizar que las medidas implementadas se cumplan de manera rigurosa y que se responda adecuadamente ante cualquier eventualidad sanitaria. Además, los protocolos se extienden a las interacciones con proveedores externos y al manejo de residuos potencialmente peligrosos, estableciendo un sistema seguro y eficiente para la eliminación de estos materiales.

Asimismo, los procedimientos de bioseguridad están alineados con las normativas nacionales e internacionales de salud, incluyendo las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las autoridades locales, garantizando que todas las operaciones del *Stella Maris* sean seguras y acordes con los estándares más exigentes. De esta manera, el alcance incluye no solo la protección de las personas a bordo, sino también la preservación del frágil ecosistema de las Islas Galápagos, promoviendo un turismo responsable y sostenible.

5.4 Objetivo

El objetivo principal de los protocolos de bioseguridad para el Yate de lujo *Stella Maris* en Santa Cruz, Galápagos, es garantizar la protección y seguridad sanitaria de los pasajeros, la tripulación y las comunidades locales, minimizando el riesgo de contagio de enfermedades infecciosas, en particular el COVID-19, mediante la implementación de medidas preventivas rigurosas, controles de salud y procedimientos de desinfección.

El objetivo busca no solo preservar la salud de todas las personas a bordo, sino también asegurar una experiencia de turismo de lujo sin comprometer la sostenibilidad y la conservación del ecosistema único de las Islas Galápagos, cumpliendo con los estándares internacionales de salud y las regulaciones locales.

5.5 Lineamientos

- **Uso obligatorio de mascarillas:** Todo el personal y los huéspedes deben usar mascarillas en áreas comunes del yate y durante las excursiones en tierra, salvo en situaciones en las que no sea posible, como en la cabina privada o durante las comidas.
- **Distanciamiento físico:** Mantener una distancia mínima de 1,5 metros entre los huéspedes y el personal en todas las áreas comunes. En las actividades en tierra, los grupos deberán ser limitados para facilitar el distanciamiento.
- **Desinfección regular de áreas comunes:** Las zonas de alto contacto como barandillas, pasamanos, mesas y baños deberán ser desinfectadas al menos dos veces al día, usando productos aprobados por las autoridades sanitarias.

- **Control diario de temperatura:** Todos los pasajeros y la tripulación deberán someterse a controles de temperatura cada día antes de comenzar cualquier actividad.
- **Pruebas de salud antes del embarque:** Los huéspedes deberán presentar una prueba negativa de COVID-19 realizada dentro de las 72 horas previas a su llegada al yate. Se realizarán pruebas adicionales si la duración del viaje lo amerita.
- **Capacitación del personal:** El personal recibirá formación continua sobre las prácticas de bioseguridad, el uso adecuado del equipo de protección personal (EPP), y la gestión de posibles casos de enfermedades infecciosas a bordo.
- **Gestión de casos sospechosos:** En caso de que un pasajero o miembro de la tripulación presente síntomas, se activará un protocolo de aislamiento inmediato en una cabina designada hasta que se realicen las pruebas necesarias y se coordine la evacuación o el tratamiento con las autoridades sanitarias locales.
- **Protocolo de manejo de residuos:** Los residuos peligrosos, como mascarillas, guantes y otros materiales potencialmente contaminados, deberán ser gestionados mediante un sistema de eliminación seguro y conforme a las normativas locales.
- **Limpieza de equipos utilizados en excursiones:** Los equipos de uso compartido, como los equipos de buceo, kayaks o salvavidas, deberán ser desinfectados antes y después de cada uso.
- **Recomendación de actividades en espacios abiertos:** Se incentivará la realización de actividades al aire libre para minimizar los riesgos de contagio en espacios cerrados.

5.6 Abreviaturas

- **EPP:** Equipo de Protección Personal.
- **OMS:** Organización Mundial de la Salud.
- **COVID-19:** Enfermedad por coronavirus 2019.
- **PCR:** Reacción en Cadena de la Polimerasa (Prueba para la detección del virus).

- **SARS-CoV-2:** Coronavirus del Síndrome Respiratorio Agudo Severo 2 (Causante del COVID-19).
- **PPE:** Personal Protective Equipment (equivalente a EPP en inglés).
- **MSP:** Ministerio de Salud Pública (Ecuador).
- **UV-C:** Luz Ultravioleta tipo C, utilizada para la desinfección.

5.7 Desarrollo del manual

El desarrollo del manual de bioseguridad para el Yate de lujo *Stella Maris* en las Islas Galápagos responde a la necesidad de garantizar la seguridad sanitaria en un entorno exclusivo y delicado, preservando la salud de los pasajeros, la tripulación y las comunidades locales, el protocolo se fundamenta en las normativas internacionales emitidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las regulaciones locales del Ministerio de Salud Pública (MSP) de Ecuador. Dado que las Galápagos representan un ecosistema único y protegido, el protocolo no solo busca prevenir la propagación de enfermedades infecciosas, como el COVID-19, sino también asegurar que las medidas aplicadas respeten los principios de sostenibilidad y conservación de la biodiversidad. Así, la implementación del manual abarca tanto las operaciones diarias a bordo como las excursiones y actividades en tierra, ajustándose a las particularidades del turismo de lujo en la región.

El diseño del manual incluye múltiples niveles de intervención que comienzan con la capacitación especializada del personal, la limpieza y desinfección constante de todas las áreas del yate, y el uso obligatorio de equipos de protección personal (EPP). Además, se establecen medidas preventivas para los huéspedes, como la realización de pruebas PCR previas al embarque, controles diarios de temperatura y la implementación de normas de distanciamiento físico en todas las actividades. También se han creado procedimientos específicos para el manejo de casos sospechosos de infección, con espacios de aislamiento designados y un plan de evacuación en caso de emergencia sanitaria. De esta manera, el protocolo garantiza un entorno seguro y controlado sin comprometer la calidad y exclusividad de la experiencia que caracteriza al *Stella Maris*.

Protocolo de Higiene y Limpieza General



Yate de lujo *Stella
Maris* en Santa Cruz

El protocolo de higiene y limpieza general es un componente fundamental para garantizar un entorno seguro a bordo del Yate de lujo *Stella Maris* en Santa Cruz, Galápagos. Asegurar la limpieza y desinfección adecuadas de todas las áreas a bordo es esencial para prevenir la propagación de enfermedades y mantener altos estándares de seguridad sanitaria, el protocolo ha sido diseñado conforme a las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las normativas locales del Ministerio de Salud Pública (MSP) de Ecuador, y se implementa rigurosamente en todas las instalaciones del yate, cubriendo tanto los espacios comunes como las áreas privadas.

- **Frecuencia de limpieza**

Para minimizar el riesgo de contagio a bordo del Yate *Stella Maris*, se implementa un riguroso régimen de limpieza y desinfección que abarca todas las áreas comunes y privadas, el proceso es fundamental para garantizar la seguridad tanto de los pasajeros como de la tripulación, asegurando que el entorno se mantenga libre de contaminantes que puedan representar un riesgo de transmisión de enfermedades. Las áreas clave, como las cabinas de los huéspedes, salones, comedores, baños y otras zonas comunes, deben ser limpiadas y desinfectadas antes, durante y después de su uso, de manera sistemática, lo cual incluye una limpieza profunda de al menos dos veces al día en todas las instalaciones del yate, prestando especial atención a las superficies de alto contacto, como pasamanos, manijas de puertas, interruptores de luz, controles remotos, y cualquier otro objeto o superficie que se toque con frecuencia.

Para asegurar que el protocolo de limpieza se cumpla de manera continua y efectiva, se debe establecer un cronograma específico para la desinfección de las áreas en función de su nivel de uso. Las áreas de más alto tránsito, como pasillos y baños, deben ser desinfectadas con mayor frecuencia, especialmente durante los momentos de mayor actividad a bordo. Durante las horas pico, como antes y después de las comidas o en el momento en que los pasajeros regresan de excursiones, se asignará personal dedicado exclusivamente a realizar rondas de limpieza continua en las áreas comunes, el personal, equipado con los equipos de protección necesarios, garantizará que las superficies se desinfecten regularmente y que el ambiente se mantenga seguro para todos los presentes. Además, se implementarán métodos de ventilación natural siempre que sea posible, para promover la circulación de aire fresco y evitar la concentración de partículas en espacios cerrados.

- **Productos de limpieza**

La eficacia de cualquier régimen de limpieza depende de los productos utilizados, y en este sentido, el Stella Maris solo empleará desinfectantes que cumplan con los más altos estándares de seguridad y calidad. Es esencial utilizar productos aprobados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las autoridades sanitarias locales del Ecuador, asegurando que contengan al menos un 70% de alcohol o ingredientes activos como el hipoclorito de sodio o el peróxido de hidrógeno, que son altamente eficaces para eliminar virus y bacterias, los productos se aplicarán de acuerdo con las instrucciones del fabricante, garantizando que se usen en las concentraciones correctas para lograr una desinfección eficaz sin poner en riesgo la salud de los ocupantes del yate.

Al seleccionar los productos de limpieza, también se tomará en cuenta el impacto ambiental, dado el delicado entorno ecológico de las Islas Galápagos. Se priorizarán desinfectantes biodegradables y aquellos que no representen un riesgo para la fauna marina o el ecosistema local. Para maximizar la seguridad y eficiencia, todo el personal encargado de las tareas de limpieza recibirá una capacitación detallada sobre el uso adecuado de estos productos, aprendiendo las técnicas correctas de aplicación para garantizar una cobertura completa y segura de todas las superficies a bordo. Se establecerán procedimientos estrictos de manipulación de químicos para evitar accidentes y minimizar la exposición a los pasajeros.

- **Desinfección de equipaje**

Un aspecto crucial del manual de bioseguridad es la desinfección de los equipajes de los huéspedes al momento de su llegada al yate. Todo equipaje que sea transportado a bordo pasará por un proceso de desinfección exhaustiva antes de ser llevado a las cabinas. Para esta tarea, se utilizarán desinfectantes en aerosol aprobados o dispositivos de desinfección con luz ultravioleta tipo C (UV-C), conocidos por su capacidad de eliminar virus y bacterias de las superficies sin dañarlas, el proceso se llevará a cabo por personal especialmente capacitado, equipado con guantes, mascarillas y otros equipos de protección personal (EPP) adecuados para evitar el contacto directo con el equipaje.

La desinfección de equipaje no solo se realizará al inicio del viaje, sino también después de cada excursión en tierra. De esta forma, se asegura que cualquier posible contaminación externa que los pasajeros pudieran haber traído a bordo sea eliminada de

manera efectiva, el enfoque sistemático contribuye a mantener el yate libre de contaminantes externos y proporciona a los huéspedes la tranquilidad de que sus pertenencias personales han sido tratadas con los más altos niveles de bioseguridad.

- **Materiales de un solo uso**

Para minimizar el riesgo de transmisión de enfermedades a través de superficies compartidas, se implementará el uso de materiales de un solo uso en áreas clave del Stella Maris. Artículos como guías de uso, revistas, utensilios de aseo personal (cepillos de dientes, kits de afeitarse, peines) y productos cosméticos serán proporcionados a los huéspedes en versiones desechables y selladas, garantizando que no han sido manipulados previamente, los artículos estarán disponibles en cada cabina para evitar la necesidad de que los pasajeros compartan objetos que podrían potencialmente estar contaminados.

En cuanto a los utensilios reutilizables, como platos, cubiertos y vasos, se seguirán procedimientos de limpieza estrictos para garantizar su desinfección después de cada uso, los objetos serán lavados a temperaturas elevadas en lavavajillas industriales que cumplan con los estándares sanitarios internacionales, eliminando cualquier posible rastro de contaminación. Además, los pasajeros serán animados a desechar de manera responsable los productos de un solo uso en los contenedores especiales dispuestos en el yate, los contenedores estarán claramente identificados para facilitar la separación de residuos y contribuir a la sostenibilidad del entorno, evitando la contaminación del ecosistema marino.

El uso de materiales de un solo uso, junto con los procedimientos de desinfección rigurosos para los materiales reutilizables, contribuirá significativamente a crear un entorno seguro y libre de riesgos para todos los ocupantes del yate, mientras se mantiene el nivel de lujo y comodidad que caracteriza al Stella Maris.

Protocolo para la Tripulación



*Yate de lujo Stella
Maris en Santa Cruz*

El protocolo para la tripulación a bordo del Yate *Stella Maris* es fundamental para garantizar un ambiente seguro tanto para los empleados como para los huéspedes. Dado que la tripulación interactúa constantemente con los pasajeros y realiza las tareas esenciales a bordo, es crucial que sigan estrictamente las medidas de bioseguridad para minimizar el riesgo de transmisión de enfermedades, en particular el COVID-19, el protocolo establece lineamientos claros que abarcan desde la capacitación hasta los controles de salud y el uso adecuado de equipos de protección personal.

- **Capacitación constante**

Una de las medidas más importantes del manual es la capacitación continua de la tripulación. Todo el personal debe recibir formación periódica sobre las mejores prácticas de bioseguridad, adaptándose a las últimas recomendaciones de las autoridades sanitarias locales e internacionales, como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Ministerio de Salud Pública (MSP) de Ecuador. La capacitación incluye temas como el lavado adecuado de manos, que debe realizarse con agua y jabón durante al menos 20 segundos, y el uso de soluciones desinfectantes a base de alcohol en situaciones en las que no sea posible acceder al agua corriente.

Además, se instruirá al personal sobre el uso correcto de mascarillas y guantes, asegurándose de que entiendan la importancia de cambiarlos frecuentemente y de usarlos correctamente, cubriendo nariz y boca en todo momento. La capacitación también debe incluir zafarranchos de simulacros y ejercicios prácticos para enseñar a la tripulación cómo responder ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19, estableciendo los pasos a seguir para aislar al posible contagiado, notificar a las autoridades competentes y activar el plan de respuesta sanitaria, el enfoque integral busca garantizar que todo el personal esté preparado para reaccionar de manera eficiente y segura ante cualquier situación de riesgo.

- **Uso de equipos de protección personal (EPP)**

El uso adecuado de equipos de protección personal (EPP) es esencial para proteger tanto a la tripulación como a los pasajeros del yate. El protocolo establece que todo el personal debe utilizar mascarillas en todo momento mientras se encuentre en las áreas comunes o en contacto con los huéspedes, las mascarillas deben ser de alta calidad,

preferiblemente quirúrgicas o de respiración N95, y deben cambiarse regularmente según las recomendaciones de los organismos de salud.

Además, el uso de guantes es obligatorio durante las actividades de servicio, especialmente en la manipulación de alimentos, equipaje o artículos de uso personal de los pasajeros. Los guantes deben cambiarse después de cada interacción con los huéspedes para evitar la posible propagación de contaminantes entre personas o superficies. Es crucial que la tripulación reciba formación adecuada sobre cómo ponerse y quitarse los guantes sin riesgo de contaminación. Se proporcionarán estaciones de desinfección de manos en todas las áreas clave a bordo para que los miembros de la tripulación puedan limpiar sus manos antes y después de usar los guantes.

Aparte de las mascarillas y guantes, en situaciones de mayor riesgo, como la atención a un pasajero con síntomas de enfermedad, la tripulación utilizará equipos de protección adicionales, como protectores faciales y batas desechables, para garantizar una protección completa, los equipos deberán estar disponibles en el yate en todo momento, y su uso será obligatorio en caso de que las autoridades sanitarias locales así lo determinen.

- **Controles de salud regulares**

El monitoreo constante de la salud de la tripulación es una parte clave del manual. Cada miembro del personal deberá someterse a controles diarios de temperatura y una evaluación de síntomas, que será llevada a cabo antes del inicio de su turno de trabajo, los controles ayudarán a detectar tempranamente cualquier indicio de enfermedad y permitirán tomar medidas preventivas antes de que el personal entre en contacto con los huéspedes o el resto de la tripulación. Si algún miembro de la tripulación presenta síntomas como fiebre, tos o dificultad para respirar, se le pedirá que se aisle inmediatamente en una cabina designada hasta que se pueda realizar una evaluación médica completa.

Además de los controles diarios de salud, la tripulación deberá someterse a pruebas periódicas de COVID-19, especialmente antes del inicio de cada nueva expedición o crucero. Las pruebas se realizarán siguiendo las directrices de las autoridades sanitarias locales, y se priorizarán las pruebas PCR, que ofrecen los resultados más precisos. En caso de que un miembro de la tripulación dé positivo, se activará un

protocolo de aislamiento, y se realizará una limpieza profunda en todas las áreas en las que la persona haya estado en contacto. La tripulación también recibirá apoyo médico y se coordinará con las autoridades locales para determinar el mejor curso de acción.

La implementación de estos controles de salud regulares no solo garantiza la seguridad de la tripulación, sino que también brinda a los pasajeros la tranquilidad de saber que todas las personas a bordo están siendo monitoreadas y que se toman medidas preventivas serias para evitar la propagación de enfermedades.

Protocolo para los Huéspedes



Yate de lujo *Stella Maris* en Santa Cruz

El protocolo para los huéspedes del Yate de lujo *Stella Maris* tiene como objetivo proteger la salud de los pasajeros, la tripulación y las comunidades locales de las Islas Galápagos, asegurando una experiencia de lujo sin comprometer la seguridad sanitaria, el protocolo incluye medidas preventivas rigurosas que se aplican desde antes del embarque, durante la estancia a bordo y, en caso necesario, ante la aparición de síntomas, siguiendo las normativas de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Ministerio de Salud Pública (MSP) de Ecuador.

- **Pruebas y monitoreo**

Antes del embarque, todos los pasajeros deben presentar una prueba negativa de COVID-19 tomada dentro de las 72 horas previas a la llegada al yate. La prueba PCR es la opción recomendada por su alta precisión, pero también se pueden aceptar pruebas de antígenos siempre que se ajusten a las normativas locales y de acuerdo con las condiciones de viaje, la medida garantiza que cualquier persona que aborde el yate no sea portadora del virus en el momento del embarque, lo que reduce considerablemente el riesgo de contagio a bordo.

En el caso de viajes que duren más de siete días, se recomienda realizar pruebas adicionales, como pruebas rápidas de antígenos, a los huéspedes durante su estancia, las pruebas se programarán a intervalos estratégicos para garantizar que no haya brotes de contagio a bordo a medida que avanza el viaje. Además, en caso de que un pasajero haya estado expuesto a factores de riesgo durante excursiones en tierra, se tomará la decisión de realizar pruebas adicionales de inmediato. Para garantizar la privacidad de los huéspedes, los resultados de las pruebas serán tratados de manera confidencial, y cualquier caso sospechoso será gestionado según los protocolos sanitarios locales, activando los planes de emergencia correspondientes.

- **Control de temperatura**

El control diario de la temperatura de los huéspedes es una medida adicional para garantizar la detección temprana de posibles infecciones. Al embarcar, todos los pasajeros pasarán por un control de temperatura con dispositivos sin contacto. Cualquier pasajero que presente una temperatura superior a 37.5°C será evaluado nuevamente, y en caso de

que la fiebre persista, se seguirán los protocolos de manejo de síntomas (detallados más adelante).

Durante la estancia en el yate, se realizarán controles de temperatura diarios, preferentemente en la mañana antes de iniciar las actividades diarias, y también al regreso de cualquier excursión en tierra. El personal asignado a realizar estos controles estará equipado con equipos de protección personal (EPP) y capacitado en las prácticas adecuadas de bioseguridad para asegurar que los controles se realicen de manera eficiente y segura. En caso de detectar alguna anomalía, se informará de inmediato a los pasajeros y se activará el protocolo correspondiente.

- **Distanciamiento físico**

El distanciamiento físico es una medida esencial para reducir el riesgo de transmisión en áreas comunes a bordo del yate, como salones, comedores y áreas de entretenimiento. Aunque los huéspedes que pertenezcan al mismo grupo de viaje no estarán sujetos a estas restricciones entre ellos, se requerirá que se mantenga una distancia mínima de 1,5 metros entre grupos de pasajeros que no viajan juntos.

En los salones, se reorganizarán los asientos para asegurar que se respete el distanciamiento, mientras que en el comedor se implementarán turnos o reservas para evitar aglomeraciones. Las mesas estarán dispuestas de tal forma que no haya contacto cercano entre grupos diferentes, y las zonas de servicio serán gestionadas por el personal del yate para minimizar la interacción innecesaria entre pasajeros. El uso de barreras físicas, como mamparas transparentes en puntos de interacción clave (por ejemplo, en el mostrador de recepción o bares), también será parte de las medidas para reforzar el distanciamiento físico.

Asimismo, las actividades recreativas a bordo que involucren grupos de pasajeros serán reestructuradas para asegurar que se respeten las distancias requeridas. Durante las excursiones, los grupos serán divididos en pequeñas unidades para evitar la concentración de personas en un solo espacio, y se seguirán de cerca las normativas locales de distanciamiento en cada lugar visitado.

- **Protocolos de síntomas**

En caso de que algún huésped presente síntomas compatibles con COVID-19, como fiebre, tos, dificultad para respirar, pérdida de gusto o dolor de garganta, se activará de inmediato un protocolo de manejo de síntomas que incluye el aislamiento y la notificación a las autoridades sanitarias. El pasajero será trasladado a una cabina previamente designada para aislamiento, que estará equipada con todas las comodidades necesarias para garantizar una estancia confortable mientras se evalúa su condición. La cabina de aislamiento estará ubicada en una zona apartada del resto del yate para evitar la propagación de la infección.

El pasajero afectado será monitoreado por el personal médico del yate, que realizará pruebas adicionales para confirmar o descartar la infección. En caso de confirmarse un resultado positivo de COVID-19, se establecerá un plan de evacuación sanitaria en coordinación con las autoridades locales de salud, y se aplicará un protocolo de limpieza y desinfección intensivo en todas las áreas en las que el pasajero haya estado en contacto. Los demás pasajeros y la tripulación que hayan tenido contacto directo con la persona afectada serán sometidos a pruebas adicionales y se les brindará el seguimiento necesario.

El yate *Stella Maris* cuenta con un equipo médico preparado para atender emergencias y coordinar el manejo de posibles contagios, garantizando una respuesta rápida y efectiva ante cualquier situación que comprometa la salud de los pasajeros. La tripulación también recibirá formación sobre cómo reaccionar de manera eficiente ante la aparición de síntomas para asegurar la tranquilidad y seguridad de todos a bordo.

Protocolo en las Excursiones y Actividades en Tierra



Yate de lujo *Stella Maris*
en Santa Cruz

- **Uso de mascarillas**

Durante las excursiones organizadas por el Yate *Stella Maris* en las Islas Galápagos, es obligatorio que todos los huéspedes utilicen mascarillas en todo momento, especialmente en zonas de alta concurrencia turística o cuando estén en contacto con personas que no pertenezcan a su grupo de viaje, la medida tiene como objetivo principal prevenir la transmisión de enfermedades respiratorias, en particular el COVID-19, durante las actividades fuera del yate. Las mascarillas deben ser de calidad aprobada, preferiblemente quirúrgicas o respiradores tipo N95, que ofrecen una mayor protección en comparación con las mascarillas de tela.

La tripulación del yate se encargará de proporcionar mascarillas adicionales a los huéspedes en caso de que las necesiten, asegurando que siempre tengan acceso a equipos de protección personal durante las excursiones. Además, se establecerán estaciones de desinfección de manos portátiles en los puntos de inicio y finalización de cada excursión para que los huéspedes puedan higienizarse antes y después de usar las mascarillas. Las mascarillas deberán ser reemplazadas regularmente, especialmente si se humedecen o ensucian durante la excursión, para garantizar su eficacia. La tripulación y los guías locales también utilizarán mascarillas, asegurando un enfoque coherente y un entorno seguro tanto para los turistas como para las personas que interactúan con ellos.

- **Limpieza y desinfección de equipos**

Todos los equipos utilizados durante las excursiones turísticas organizadas por el *Stella Maris*, como snorkels, kayaks, chalecos salvavidas, remos y otros, deben someterse a rigurosos procesos de desinfección antes y después de cada uso. Para esto, se emplearán productos desinfectantes aprobados por las autoridades sanitarias locales y por la Organización Mundial de la Salud (OMS), que sean eficaces para eliminar virus y bacterias sin dañar los materiales del equipo. El proceso de desinfección debe incluir la inmersión o rociado de los equipos con soluciones a base de alcohol, peróxido de hidrógeno o hipoclorito de sodio, asegurando que todas las superficies que puedan haber estado en contacto con los usuarios sean tratadas adecuadamente.

El personal encargado de la limpieza y desinfección recibirá capacitación regular sobre el manejo de estos productos, y se le proporcionarán equipos de protección personal (EPP) para realizar esta tarea de manera segura. Además, el equipo de snorkel que entra en contacto directo con la boca y la cara del usuario será desinfectado de manera especialmente cuidadosa. Se recomienda que los huéspedes que lo deseen puedan llevar su propio equipo personal de snorkel para minimizar el contacto con equipos compartidos, aunque se garantizará que los equipos proporcionados por el yate cumplan con los más altos estándares de desinfección. Después de cada excursión, los equipos serán almacenados en áreas designadas para evitar cualquier tipo de contaminación cruzada antes de ser utilizados nuevamente.

- **Grupos pequeños**

Para asegurar que se cumpla con el distanciamiento físico y se minimice el contacto innecesario entre los huéspedes durante las excursiones, se organizarán en grupos pequeños de pasajeros que viajarán juntos o que pertenezcan a la misma familia. Limitar el tamaño de los grupos es una medida clave para reducir la exposición potencial a otras personas y mantener la distancia recomendada entre participantes, lo cual es especialmente importante en actividades donde no se puede evitar la proximidad física, como excursiones en bote, caminatas guiadas o exploraciones en lugares cerrados.

Los grupos estarán organizados de manera que se garantice que haya suficiente espacio para que los pasajeros mantengan una distancia mínima de 1,5 metros entre sí. Para facilitar el distanciamiento, las actividades al aire libre, como el avistamiento de fauna, las caminatas por senderos y el esnórquel, se programarán en horarios escalonados para evitar aglomeraciones en puntos turísticos populares. Además, las embarcaciones auxiliares del yate, como los botes y pangas, serán gestionadas de manera que no se sobrepase la capacidad de pasajeros permitida, respetando las medidas de distanciamiento dentro de las mismas.

El beneficio de organizar las excursiones en grupos pequeños no solo garantiza un entorno más seguro, sino que también permite una experiencia más personalizada, en la que los guías pueden prestar mayor atención a cada participante, mejorando la calidad del tour y la satisfacción general de los huéspedes.

- **Colaboración con guías locales**

Para garantizar el cumplimiento estricto de los protocolos de bioseguridad durante las excursiones, el yate *Stella Maris* trabajará en estrecha colaboración con guías turísticos locales que conozcan bien las normativas sanitarias vigentes y que hayan recibido capacitación regular sobre la gestión de grupos en el contexto de la pandemia, los guías son una parte esencial de la experiencia turística en las Galápagos, ya que brindan información valiosa sobre la flora, fauna y la historia de las islas. Por ello, es fundamental que sigan todas las recomendaciones de seguridad para proteger tanto a los turistas como a las comunidades locales.

Antes de cada excursión, los guías recibirán información actualizada sobre los requisitos de bioseguridad específicos para cada actividad, incluyendo el uso obligatorio de mascarillas, la gestión del distanciamiento físico y el manejo de cualquier situación en la que un turista presente síntomas sospechosos. Además, los guías serán responsables de garantizar que se sigan las normas de limpieza y desinfección en cada sitio visitado, en coordinación con los operadores locales y las autoridades del parque nacional. También deberán informar a los pasajeros sobre las normativas específicas de los lugares que visiten, como el respeto por las áreas protegidas, la prohibición de contacto directo con animales y la importancia de no dejar residuos.

La tripulación del *Stella Maris* trabajará de manera conjunta con los guías locales para evaluar y actualizar periódicamente las medidas de seguridad, garantizando que las prácticas implementadas sigan siendo efectivas y se adapten a las posibles modificaciones en las normativas sanitarias. Además, se realizarán revisiones de cumplimiento para asegurar que tanto los guías como los operadores de servicios en tierra estén alineados con los altos estándares de bioseguridad que el yate exige a todos sus colaboradores.

El enfoque colaborativo con los guías locales no solo asegura la protección de los pasajeros y la tripulación, sino que también promueve un turismo más consciente y responsable, que respeta tanto la salud pública como el entorno natural de las Islas Galápagos.

Protocolo para Alimentos y Bebidas



Yate de lujo *Stella Maris* en
Santa Cruz

- **Distanciamiento en el comedor**

Para garantizar la seguridad de los pasajeros durante las comidas a bordo del Yate *Stella Maris*, es crucial implementar medidas de distanciamiento físico en el comedor. Las mesas del comedor deben estar organizadas de tal manera que mantengan una distancia mínima de 1,5 metros entre ellas, evitando la cercanía entre grupos de pasajeros que no pertenezcan al mismo grupo de viaje, el distanciamiento no solo reduce el riesgo de transmisión de enfermedades, sino que también proporciona un entorno más relajado y exclusivo, alineado con la experiencia de lujo que el yate ofrece.

Cada mesa tendrá un número limitado de asientos, garantizando que no se exceda la capacidad permitida y minimizando la interacción cercana entre los comensales. Si el número de pasajeros a bordo es considerable, se implementarán turnos para las comidas, de forma que solo una parte de los huéspedes esté presente en el comedor al mismo tiempo, el sistema de turnos debe organizarse previamente, informando a los pasajeros sobre sus horarios asignados, para evitar aglomeraciones y esperas. En situaciones donde no se pueda garantizar el distanciamiento adecuado dentro del comedor, se podrá optar por ofrecer la opción de cenar en áreas privadas, como las terrazas exteriores o incluso en las cabinas, proporcionando una experiencia personalizada y segura.

- **Buffet asistido o menú a la carta**

En aras de minimizar el contacto con superficies compartidas y evitar el autoservicio en el buffet, se recomienda optar por menú a la carta, que permitan una mayor personalización de la experiencia gastronómica y, al mismo tiempo, un control más riguroso de la manipulación de los alimentos. Con el servicio de menú a la carta, los pasajeros recibirán sus comidas servidas directamente en la mesa, eliminando la necesidad de compartir utensilios o de estar cerca de otras personas mientras se sirven los alimentos, lo cual no solo es más seguro desde el punto de vista sanitario, sino que también se ajusta al nivel de servicio esperado en un entorno de lujo.

Sin embargo, si el servicio de buffet es inevitable, se implementarán estaciones asistidas por personal capacitado que utilice equipos de protección personal (EPP) completo, incluidas mascarillas, guantes y, si es necesario, protectores faciales, el personal será el único encargado de servir los alimentos a los pasajeros, evitando que los comensales toquen los utensilios de servicio o se acerquen demasiado a las estaciones de

comida. Las estaciones de buffet estarán dispuestas de manera que se mantenga una distancia adecuada entre los pasajeros que esperan ser atendidos, y se colocarán marcas en el suelo para indicar los espacios donde los huéspedes deben esperar, garantizando el cumplimiento de las normas de distanciamiento físico. Además, se instalarán estaciones de desinfección de manos cerca del buffet, para que los pasajeros puedan higienizarse antes y después de acercarse a la zona de comida.

- **Desinfección de utensilios y vajilla**

Un aspecto esencial del manual de bioseguridad en el comedor es la desinfección rigurosa de todo el equipo de cocina, así como de la vajilla, cubertería y cristalería utilizados en cada servicio de comida. Cada uno de estos elementos debe someterse a un proceso de limpieza y desinfección conforme a los protocolos aprobados por las autoridades sanitarias, asegurando que todos los utensilios estén libres de cualquier posible contaminante antes de ser utilizados nuevamente.

El proceso de desinfección incluirá el uso de lavavajillas industriales que operen a altas temperaturas, superiores a los 60 °C, para asegurar que los gérmenes y virus sean eliminados completamente, los lavavajillas también deberán contar con ciclos de secado a temperatura elevada, lo cual es crucial para evitar la manipulación innecesaria de los utensilios y reducir el riesgo de contaminación cruzada. En caso de que se laven a mano ciertos elementos, como utensilios delicados o cristalería fina, el personal deberá utilizar guantes y mascarillas, y se debe garantizar que el lavado se realice en agua caliente con productos desinfectantes aprobados.

Después de cada uso, la vajilla, cubertería y cristalería desinfectada será almacenada en áreas específicamente designadas para evitar el contacto con superficies o personas antes de su próximo uso, los lugares de almacenamiento estarán debidamente cerrados o cubiertos, minimizando la exposición a contaminantes del aire. El personal encargado de la manipulación de los utensilios después de la desinfección debe recibir formación adecuada sobre cómo manejar los utensilios limpios sin comprometer su esterilidad.

Además, se incentivará el uso de utensilios y vajilla sellados o empaquetados individualmente para algunos servicios, como el desayuno, para minimizar el contacto con superficies compartidas y reducir el riesgo de transmisión, el enfoque garantizará que

cada huésped reciba utensilios que han sido desinfectados y manipulados de manera segura, alineado con las expectativas de una experiencia de lujo y segura a bordo del *Stella Maris*.

Protocolo para el Manejo de Residuos



Yate de lujo *Stella Maris*
en Santa Cruz

6 Residuos potencialmente peligrosos

El manejo adecuado de los residuos potencialmente peligrosos, como guantes, mascarillas, pañuelos y otros elementos utilizados para prevenir el contagio de enfermedades, es crucial en la implementación de un protocolo de bioseguridad efectivo a bordo del Yate *Stella Maris*, los materiales, al estar en contacto directo con personas o superficies que podrían estar contaminadas, deben ser gestionados de manera responsable para evitar la propagación de patógenos y garantizar la seguridad de los pasajeros, la tripulación y el medio ambiente.

Todo material considerado como residuo peligroso deberá ser segregado desde el momento de su generación, utilizando bolsas especiales para residuos biocontaminados, de preferencia de color rojo o con etiquetas visibles que identifiquen su contenido como peligroso, las bolsas deben ser resistentes y estar adecuadamente selladas para evitar filtraciones o derrames que pudieran comprometer la seguridad de las personas encargadas de su manejo. Además, las bolsas estarán ubicadas en contenedores especiales con tapas que se abran sin contacto, para evitar la necesidad de tocar la superficie del contenedor al depositar los residuos.

El personal encargado del manejo de estos residuos deberá contar con equipos de protección personal (EPP) completo, que incluya mascarillas, guantes desechables y, en ciertos casos, protectores faciales y batas, el equipo debe ser utilizado en todo momento mientras se manipulan residuos peligrosos y debe ser desechado adecuadamente después de su uso. Además, el personal recibirá formación especializada sobre los protocolos de manejo seguro de residuos biopeligrosos, incluyendo cómo sellar correctamente las bolsas y cómo trasladarlas de manera segura a las áreas de almacenamiento temporal antes de su eliminación final.

Una vez selladas, las bolsas con residuos potencialmente peligrosos serán almacenadas en áreas designadas y separadas del resto de los residuos no peligrosos, las áreas deben estar ventiladas y cumplir con los estándares de seguridad necesarios para evitar el acceso no autorizado y minimizar el riesgo de contaminación cruzada. Además, el *Stella Maris* debe coordinar con las autoridades locales de salud y las empresas autorizadas de manejo de residuos peligrosos para garantizar que los desechos sean

eliminados de manera segura y conforme a las normativas vigentes, protegiendo así no solo a las personas a bordo, sino también al entorno natural de las Islas Galápagos.

- **Frecuencia de eliminación de residuos**

El protocolo de bioseguridad del *Stella Maris* establece un plan de eliminación de residuos basado en una frecuencia de al menos dos eliminaciones diarias, el procedimiento tiene como objetivo evitar la acumulación de materiales contaminados en las áreas comunes y reducir el riesgo de exposición para los pasajeros y la tripulación. Durante el día, el personal encargado de la limpieza realizará rondas periódicas para recolectar y eliminar los residuos de todas las áreas del yate, incluyendo cabinas, baños, comedores y zonas comunes, donde se depositen mascarillas, guantes y pañuelos desechables.

El proceso de eliminación de residuos se llevará a cabo de acuerdo con un cronograma preestablecido que asegurará que los residuos peligrosos sean removidos antes de que puedan acumularse en grandes cantidades o permanecer por periodos prolongados en zonas donde se encuentren los pasajeros o el personal. Además, se instalarán puntos de eliminación de residuos en áreas clave del yate, como la entrada de los comedores, pasillos principales y zonas comunes, para que los huéspedes puedan deshacerse de sus guantes o mascarillas de forma segura y sin dificultad. Cada uno de estos puntos de eliminación estará equipado con contenedores especiales para residuos peligrosos, que serán revisados y vaciados regularmente por el personal.

El plan de eliminación de residuos incluirá un protocolo estricto para el manejo de los desechos una vez recolectados, los residuos serán transportados directamente al área de almacenamiento temporal de desechos peligrosos, asegurándose de que no pasen por áreas donde los huéspedes puedan estar presentes. Las bolsas con residuos se sellarán adecuadamente antes de su transporte para evitar cualquier riesgo de contaminación. Además, se asegurará que los residuos potencialmente peligrosos no entren en contacto con los residuos comunes, para evitar la contaminación cruzada y garantizar una eliminación adecuada.

Finalmente, el yate deberá coordinar con las autoridades portuarias y los servicios de manejo de residuos peligrosos para la eliminación adecuada de estos desechos en instalaciones especializadas en tierra, el sistema de eliminación controlada y frecuente

contribuirá a mantener un ambiente seguro y limpio a bordo, minimizando el riesgo de propagación de enfermedades y cumpliendo con las regulaciones locales e internacionales en materia de gestión de residuos peligrosos.

Protocolo de Emergencias Médicas



Yate de lujo *Stella Maris*
en Santa Cruz

- **Cabina de aislamiento**

En el Yate *Stella Maris*, es fundamental contar con una cabina de aislamiento designada específicamente para atender cualquier caso sospechoso de COVID-19 u otra enfermedad infecciosa entre los pasajeros o la tripulación, la cabina debe estar ubicada en una zona apartada del resto de las cabinas, preferiblemente cerca de la enfermería o del área de servicio médico, para evitar la propagación de la enfermedad al resto de los ocupantes del yate. La cabina debe estar equipada con todas las comodidades necesarias para garantizar el confort de la persona aislada durante el tiempo que permanezca en observación, sin comprometer su seguridad ni la del resto del personal a bordo.

La cabina de aislamiento estará dotada de ventilación adecuada para asegurar un flujo de aire constante, y se le realizarán limpiezas y desinfecciones profundas regularmente. Asimismo, debe contar con baño privado, para reducir la necesidad de que la persona aislada se desplace por el yate y potencialmente contamine otras áreas. Además, la cabina será equipada con suministros médicos básicos, como mascarillas adicionales, guantes, desinfectantes de manos y toallas desechables, que serán utilizados por la persona aislada y el personal médico encargado de su atención.

El acceso a la cabina de aislamiento estará limitado exclusivamente al personal médico y a cualquier miembro de la tripulación que sea necesario, todos debidamente equipados con equipos de protección personal (EPP) como mascarillas, guantes, batas desechables y protectores faciales. Una vez que se haya determinado si la persona en aislamiento ha contraído una enfermedad infecciosa, se tomará la decisión sobre su evacuación o su retorno a las actividades normales, en coordinación con las autoridades sanitarias locales.

- **Equipo médico de emergencia**

El *Stella Maris* debe contar con un equipo médico de emergencia a bordo que esté preparado para responder ante cualquier eventualidad relacionada con la salud de los pasajeros o la tripulación, el equipo debe incluir herramientas esenciales como oxímetros de pulso, que permitan medir los niveles de oxígeno en la sangre de los pacientes; termómetros infrarrojos para monitorear la temperatura sin contacto directo; y pruebas rápidas de COVID-19 para identificar rápidamente posibles contagios a bordo, los

recursos serán cruciales para detectar de manera temprana síntomas asociados a infecciones respiratorias u otras enfermedades infecciosas y actuar con rapidez.

Además, el equipo médico debe estar compuesto por un profesional capacitado, como un médico o enfermero con experiencia en emergencias médicas y enfermedades infecciosas, el personal estará encargado de realizar evaluaciones clínicas inmediatas en caso de que cualquier pasajero o miembro de la tripulación presente síntomas sospechosos, monitorear su estado de salud, y aplicar los primeros auxilios o medicamentos necesarios según los protocolos establecidos. El equipo médico también debe incluir un stock básico de medicamentos de emergencia, como analgésicos, antipiréticos, antihistamínicos y broncodilatadores, así como equipo de reanimación, para poder gestionar situaciones críticas mientras se coordina una posible evacuación médica.

El personal médico también debe recibir formación constante sobre las últimas prácticas de atención ante emergencias relacionadas con enfermedades infecciosas, garantizando que todos los procedimientos a bordo estén alineados con las normativas internacionales y locales. Su presencia es esencial no solo para la gestión de posibles casos de COVID-19, sino también para cualquier otro problema de salud que pueda surgir durante el viaje.

- **Evacuación médica**

En caso de que un pasajero o miembro de la tripulación requiera atención médica más allá de la capacidad de los recursos disponibles a bordo, el *Stella Maris* debe tener un protocolo claro y eficiente para la evacuación médica, el protocolo debe coordinarse con las autoridades locales de salud, el puerto más cercano y las instalaciones hospitalarias de referencia para garantizar que la persona enferma pueda ser trasladada de manera rápida y segura a un centro médico adecuado.

El protocolo de evacuación médica debe considerar varios factores, como la gravedad de la condición del paciente, la disponibilidad de transporte (por aire o mar) y las condiciones meteorológicas que puedan influir en la operación. El yate deberá estar en comunicación constante con los servicios médicos de emergencia locales y tener a disposición información actualizada sobre los hospitales y clínicas en tierra más cercanos que puedan recibir al paciente.

En casos de emergencia crítica, el protocolo debe contemplar el uso de helicópteros o embarcaciones rápidas para el traslado urgente de la persona afectada. Antes de la evacuación, el paciente será estabilizado por el equipo médico a bordo, quien también proporcionará un informe médico detallado a las autoridades de salud para asegurar que la atención sea continuada de manera adecuada una vez que el paciente llegue al centro hospitalario.

El plan de evacuación incluirá también la protección de los otros pasajeros y la tripulación, asegurando que el proceso de traslado no represente un riesgo adicional de contagio para los demás ocupantes del yate. Las áreas que hayan estado en contacto con el paciente evacuado serán desinfectadas exhaustivamente, y cualquier miembro de la tripulación que haya asistido en la evacuación recibirá supervisión médica y pruebas para garantizar que no haya riesgo de propagación de la infección. El protocolo de evacuación rápida y segura, junto con la preparación médica adecuada a bordo, es esencial para mantener la seguridad y el bienestar de todos los ocupantes del yate *Stella Maris* durante su travesía por las Islas Galápagos.

CONCLUSIONES

La descripción situacional del Yate *Stella Maris* en Santa Cruz, Galápagos, permitió identificar que su oferta turística está centrada en brindar una experiencia de lujo altamente personalizada, que combina el confort exclusivo con la interacción directa con el entorno natural único de las Islas Galápagos. Los productos turísticos actuales se caracterizan por su enfoque en excursiones de aventura, la gastronomía de alta calidad y el servicio excepcional, elementos que posicionan al *Stella Maris* como una opción de primera categoría para turistas de alto poder adquisitivo que buscan experiencias exclusivas y personalizadas en un entorno prístino.

La evaluación de las actividades de riesgo a bordo del Yate *Stella Maris* reveló que, aunque se han implementado diversas medidas de seguridad, existen ciertos desafíos asociados con el manejo de riesgos en actividades grupales y en espacios comunes reducidos. La interacción cercana entre pasajeros en actividades como las excursiones, las comidas y el uso de áreas comunes puede aumentar la exposición a riesgos sanitarios si no se gestionan adecuadamente. Por ello, es esencial continuar optimizando los procedimientos de seguridad y establecer protocolos más estrictos para minimizar estos riesgos y garantizar la seguridad de todos a bordo.

La caracterización del perfil del cliente consumidor del Yate *Stella Maris* mostró que este es mayormente un viajero exigente, de alto poder adquisitivo, que busca experiencias únicas, lujosas y conectadas con la naturaleza. Los clientes valoran especialmente la exclusividad y el confort, así como la posibilidad de personalizar su experiencia a bordo. Además, se identificó que las expectativas de los clientes están orientadas hacia el disfrute de actividades personalizadas, el lujo en cada detalle y la conexión con el entorno natural de las Galápagos, lo que refuerza la necesidad de mantener altos estándares de calidad en los servicios ofrecidos.

El establecimiento de los protocolos de bioseguridad recomendados para el Yate *Stella Maris* subraya la importancia de mantener un entorno seguro para pasajeros y tripulación. Si bien los protocolos actuales han sido implementados de manera efectiva, se identificaron oportunidades para mejorar, especialmente en el uso adecuado de equipos de protección personal, la optimización de los procedimientos de limpieza en momentos de alta demanda y el cumplimiento del distanciamiento social en espacios reducidos, las

recomendaciones fortalecerán las medidas sanitarias y consolidarán la reputación del *Stella Maris* como un operador comprometido con la seguridad y el bienestar de sus pasajeros.

RECOMENDACIONES

Se recomienda diversificar aún más la oferta turística del Yate *Stella Maris*, incorporando nuevas actividades que complementen las excursiones y las experiencias gastronómicas de lujo, lo cual podría incluir opciones adicionales de bienestar, como tratamientos de spa exclusivos, o actividades culturales y educativas que refuercen la conexión del turista con el entorno y la historia de las Galápagos. La implementación de estas nuevas opciones permitirá al yate mantenerse competitivo en el mercado de turismo de lujo y continuar atrayendo a turistas de alto perfil.

Es recomendable reforzar las medidas de seguridad durante las actividades grupales y en las áreas comunes, implementando un sistema más estricto de control y seguimiento, lo cual puede incluir la asignación de horarios más espaciados para el uso de las áreas comunes, la reducción de los grupos en excursiones y la mejora en la capacitación del personal para gestionar actividades de alto riesgo, las medidas reducirán la exposición a riesgos y garantizarán la seguridad sanitaria a bordo sin comprometer la experiencia de lujo.

Dado el perfil de los clientes del Yate *Stella Maris*, se recomienda implementar estrategias de fidelización que incluyan beneficios exclusivos, como programas de membresía o recompensas para pasajeros frecuentes. Además, el uso de encuestas posteriores al viaje permitirá identificar áreas de mejora personalizadas según las expectativas de los clientes. Mantener y mejorar la experiencia personalizada es clave para atraer a clientes recurrentes y asegurar la recomendación boca a boca en este segmento de mercado tan exigente.

Se recomienda mejorar la capacitación continua del personal en el uso correcto de equipos de protección personal, con especial énfasis en la sustitución adecuada de guantes y el uso de mascarillas. También es importante optimizar los turnos de limpieza y desinfección durante los momentos de alta demanda, garantizando que no haya lapsos en las tareas de higienización. Además, se sugiere implementar turnos más espaciados en las áreas comunes y durante las comidas para mejorar el cumplimiento del distanciamiento social. Con estas acciones, se reforzarán las medidas sanitarias y se garantizará un entorno seguro y controlado para todos a bordo.

Bibliografía

- Aguilar, C., & Trucios, M. (2023). *Aplicación de protocolos de bioseguridad frente a COVID-19 en establecimientos de atención odontológica-Lima 2022*. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/5718>
- Alvarado, O. (2021). *Proyecto RE+: Centro de interpretación de la biodiversidad marina en el Callao*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/655574>
- Alzina, R. (2017). *Metodología de la investigación educativa*. Editorial La Muralla.
- Andrade, C., & Ruperti, L. (2019). Una mirada. Republica de Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 2(3), 55-66.
- Angarita, D., Canchila, E., Duarte, Y., & Sotaquirá, J. (2023). *Factores de riesgo que influyen en la productividad por consecuencia de la covid-19, en los trabajadores de Homecenter en el área de cajas, Cúcuta*. <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/2146?locale-attribute=en>
- Arciniegas, L. (2020). *Desarrollo de una metodología que ayude a empresas que ofrecen servicios públicos de telefonía fija, móvil e internet, a gestionar riesgos de desastres en cumplimiento de la ley 1523 de 2012 y del decreto 2157 del 2017* [B.S. thesis, Universidad EAN]. <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/9976>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Atehortúa, F., & Zwerg, A. (2019). Metodología de la investigación: Más que una receta. *AD-minister*, 20, Article 20.
- Batten, S. (2023). *Caracterización macroalgal y macroinvertebrados asociados de la zona intermareal rocosa en la playa La Viejita de la Base Naval de Salinas, provincia de Santa Elena*. [B.S. thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2023]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10143>

- Bazurto, W. (2021). *Análisis comparativo de la promoción turística Internacional del Ecuador en el periodo 2014–2020*. [B.S. thesis, Universidad de Guayaquil: Facultad de Comunicación Social]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/57592>
- Becerra, V. (2023). *Propuesta de los procesos logísticos requeridos para la exportación del banano en la región de Urabá, integrando Puerto Antioquia y el gremio bananero*. <https://repository.eia.edu.co/handle/11190/6001?locale-attribute=en>
- Bedoya, J., & Patiño, J. (2023). *Plan estratégico para la identificación de riesgos y vulnerabilidades en la seguridad de la información de los datos personales en una empresa*. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/3576>
- Benseny, G. (2020). *Sitios patrimonio de la humanidad declarados por UNESCO en Argentina (Argentina)*. <https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/3368/>
- Calle, M. (2021). *Análisis de un sistema contable en las Empresas* [PhD Thesis]. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/33222>
- Calvache, E. (2023). *Análisis de sostenibilidad y competitividad de las empresas de transporte y operación turística del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi*. [B.S. thesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/11112>
- Campoverde, R., & Córdova, B. (2021). *Propuesta para la implementación de una escuela de turismo idiomático en la isla Santa Cruz, Galápagos* [bachelorThesis, Universidad del Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11170>
- Carrascal, J. (2023). *Desarrollo del Protocolo de Bioseguridad (PAPSO) en la construcción del sistema de acueducto para la vereda Barrigón, Luruaco–Atlántico*. <https://repositorio.unitec.edu.co/handle/20.500.12962/2497>
- Carrasquero, N. (2019). Gestión de riesgos financieros en entidades del sistema bancario privado venezolano. *SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 1(1), Article 1.

- Carrillo, Y. (2021). *Riesgos, afectaciones de los derechos fundamentales y vacíos legales existentes en la figura legal del agente encubierto previsto en el código procesal penal vigente, como mecanismo real y práctico para combatir la delincuencia en nuestra sociedad*. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9746>
- Carrión, M. (2019). Identificación de Posibles Impactos Medioambientales y Sociales del Turismo en Ecuador, Caso Concreto Parque Nacional Yasuní. *Observatorio Medioambiental*, 22, 231.
- Castillo, R., García, R., & Cepeda, K. (2022). *Diseño e Implementación Red de Datos por Radio Enlace Policía Nacional Zona Franca-Santa Marta*. <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/11596>
- Castro, J., & Pita, C. (2023). *Riesgo laboral y protocolo de bioseguridad aplicado en el personal de salud* [B.S. thesis, Jipijapa-Unesum]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5574>
- Córdoba, N., Astorquia, L. E., Alegrechy, A., Díaz, A., Luques, V., & Medina, O. (2023). *Metodología de la investigación I*. <http://rehip.unr.edu.ar/xmlui/handle/2133/25465>
- Coronado, M. (2021). *Guía para la integración de la gestión sostenible y ambiental para los establecimientos de alojamiento y hospedaje turísticos del municipio de Villavicencio* [PhD Thesis, Universidad Santo Tomás]. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/50921>
- Criollo, M. (2021). *Análisis y evaluación de factores de riesgo antrópicos y naturales de la comercializadora Jerez Nuñez Ramiro Orlando*. [B.S. thesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi: UTC.]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8250>
- Cruz, G. (2021). *Diseño de un sistema de gestión basado en la norma ISO 22000:2005 para garantizar la seguridad alimentaria en una empresa de producción de queso fresco*. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9373>

- Cruz, N., & Sancho, J. (2023). *Potencial del turismo gastronómico del cantón Latacunga de la provincia de Cotopaxi*. [B.S. thesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/11105>
- Cupe, K. (2023). *Conocimiento sobre medidas de bioseguridad en los profesionales de enfermería en una institución especializada en oncología de Lima, 2023*. <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/6860>
- Cury, I. (2020). *Análisis comparativo entre un estudio de caso de impactos pesca deportiva y el listado de impactos ambientales específico en el marco de licenciamiento ambiental colombiano*. <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/37983>
- Delgado, C., & Cruz, Á. (2023). *Efectos de la actividad marítima en el Régimen Especial de Galápagos sobre el desarrollo sustentable de los ecosistemas marino costeros*. [PhD Thesis, Guayaquil: Universidad Del Pacífico]. <https://uprepositorio.upacifico.edu.ec/handle/123456789/922>
- Duque, L. (2021). *Impacto de la pandemia Covid-19 en el sector de restaurantes en Girardot, Cundinamarca* [PhD Thesis]. <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/10120>
- Enríquez, A., & Sáenz, C. (2021). *Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/46802>
- Franco, E. (2022). *Análisis del control interno en las empresa y organizaciones* [PhD Thesis]. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/33253>
- García, J. (2020). *Diseño de los componentes de preparación y ejecución para la respuesta a emergencias de la Empresa EMA Ingeniería SAS*. <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/3086>
- Gómez, C. (2023). *Revisión sistemática de la literatura en el campo de la seguridad y salud en el trabajo en hospitales de tercer nivel, con el fin de identificar y analizar los factores de riesgo laborales*. <https://repository.ucc.edu.co/items/81209bd2-acce-4959-8cde-1c4c2b57e656>

- Guerrero, C., & Anahy, D. (2022). *Impactos del COVID-19 en la isla Santa Cruz, Galápagos. Caso: Embarcaciones de cruceros navegables*. [B.S. thesis]. Quito: UCE.
- Guerrero, G. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Guerrero, P., & Tález, G. K. (2023). *Campamento turístico pet friendly en el cantón Mira, Carchi-Ecuador* [B.S. thesis]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/13850>
- Herbas, B., & Rocha, E. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, 42, 123-160.
- Herrera, C. (2019). Violencia de género contra la mujer un problema de salud pública en Loja, Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 5(4), 166-183.
- Herrera, W., & Palacios Montesdeoca, A. L. (2023). *Análisis del régimen jurídico de la dirección del Parque Nacional Galápagos. Propuesta de reforma*. [bachelorThesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y Políticas]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/69065>
- Jara, L., & Minaya, E. (2023). *Conocimiento y práctica de medidas de bioseguridad en familias contra la COVID-19. Chimbote, 2022*. <https://repositorio.uns.edu.pe/handle/20.500.14278/4229>
- Jiménez, R. (2023). *Normas de bioseguridad y enfermedades infecciosas en el personal de aseo de calles del GAD municipal del cantón Naranjito, periodo enero–diciembre 2022* [Master's Thesis]. <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/7055>
- Kombo, G. (2023). *Aportación a la implantación del análisis de riesgo en los sistemas de distribución del agua: Caso del Cryptosporidium para distintos niveles de desarrollo tecnológico en la potabilizadora* [PhD Thesis, Universitat Politècnica de València]. <https://riunet.upv.es/handle/10251/193340>

- Lavell, A., & Lavell, C. (2020). El COVID-19: Relaciones con el riesgo de desastres, su concepto y gestión. *Red de Estudios Sociales en Prevención de Desastres en América Latina*. https://www.desenredando.org/public/2020/Lavell_2020-07_Covid-19_y_Desastre_Final.pdf.
https://arise.mx/quiqueg/uploads/2020/03/Lavell_Covid-19_Covid_and_disasters_ESP.pdf
- Laz, E. (2021). *Potencialidad del turismo industrial de guayaquil para la planificación de un recorrido turístico: Caso Gino's Helado* [B.S. thesis, Universidad de Guayaquil: Facultad de Comunicación Social]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/57664>
- Loor, K., & Vera, G. (2022). *Sistema de indicadores para la sostenibilidad del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del covid-19* [B.S. thesis, Calceta: ESPAM MFL]. <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1738>
- Luna, L. (2023). *Diseño del mapa de procesos en la gestión del riesgo de desastres en la IE N° 125 "Ricardo Palma" de San Juan de Lurigancho de Lima Metropolitana–2022*. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10802>
- Magini, C., & Muryn, M. (2022). *Ecoturismo como estrategia para fomentar la educación ambiental y contribuir a la conservación de los recursos naturales: Análisis de caso: caminata guiada en la isla Yecapasela (Martillo), Ushuaia, Tierra del Fuego, Argentina*. <http://ri.unsam.edu.ar/handle/123456789/1857>
- Martinez, D. (2022). *Análisis molecular de la diversidad microbiana de suelos de dos fincas bajo manejo agroecológico en la isla Santa Cruz, Galápagos* [B.S. thesis, Quevedo: UTEQ]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6887>
- Martínez, R. (2022). *Identificación del riesgo empresarial asociado a los mercados del cuero, calzado y manufactura en la ciudad de Medellín* [PhD Thesis, Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/69242>
- Mendoza, M., & Ríos, N. (2020). *Creación y generación de un prototipo de guía turística actualizada para el cantón Isabela de la provincia de Galápagos* [B.S. thesis, Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10039>

- Molina, S., & Barriga, A. (2022). La gestión sostenible aplicada al sector hotelero en Galápagos. *Turismo y Sociedad*, 31, 177-197.
- Montoya, K., & Huertas, I. (2021). *Ecoturismo en Cundinamarca*. <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/11098>
- Mora, A. (2021). *Hostelería Rural Ecoturística “La Taberna” en la isla San Cristóbal, provincia de Galápagos* [bachelorThesis, Quito]. <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/11126>
- Morales, E. (2022). *La verdad biológica y la verdad legal en la determinación y constitución de la filiación en la legislación ecuatoriana* [bachelorThesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3540>
- Morán, C., Montesinos, R., & Taype, A. (2019). Producción científica en educación médica en Latinoamérica en Scopus, 2011-2015. *Educación Médica*, 20, 10-15. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.07.012>
- Ortuño, N., & Sangolquí Niveló, A. M. (2023). La regulación del daño moral ante una demanda de impugnación del reconocimiento voluntario, por vía de nulidad, con prueba de ADN. *Universidad Católica de Cuenca*. <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/13913>
- Padilla, D. (2023). *Economía naranja vinculada al turismo cultural y al patrimonio inmaterial de Ecuador a través de la empresa creativa NU identidad* [Master's Thesis]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/14038>
- Patiño, J., & Zurita, I. (2019). *El turismo y su contribución al desarrollo económico sustentable en el cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos. Período 2013-2017* [B.S. thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Económicas]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46182>
- Pérez, J. (2021). *Estudio Monográfico Sobre La Amenaza Ransomware, Su Impacto En Las Organizaciones y Buenas Prácticas Para Su Prevención y Manejo*. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42143>

- Ríos, J. (2020). *La extradición activa en delitos contra la eficiencia de la administración pública y la evasión del IUS PUNIENDI estatal* [bachelorThesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Carrera de Derecho]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31164>
- Rivera, J. (2023). *Propuesta de un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, en el marco de la Ley N° 29783, en la empresa “Agroindustrias Garay EIRL” Ayacucho-2022*. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/5942>
- Robles, G. (2023). *Manual para el cumplimiento de seguridad y salud ocupacional en el trabajo en la ejecución de obras civiles: Construcción de bases, armado, instalación y montaje de un puente tipo bailey* [B.S. thesis, Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/13384>
- Rossi, M., & Levin, L. (2019). *Qué es (y qué no es) la evolución: El círculo de Darwin*. Siglo XXI Editores.
- Salas, J., & Tuci, C. (2020). Turismo y soberanía nacional: Aproximación comparada a los casos del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina (Colombia) y las Islas Galápagos (Ecuador). *Ciencia Política*, 15(29), Article 29. <https://doi.org/10.15446/cp.v15n29.85767>
- Saldaña, M. (2023). *Nivel de conocimiento y prácticas de bioseguridad del personal de enfermería del centro quirúrgico de un hospital de Lima, 2023*. <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1793>
- Sallo, M., & Townsend, P. (2023). *Propuesta de diseño de un sistema de tratamiento de lastre que permita disminuir la invasión de especies en las Galápagos* [PhD Thesis, ESPOL. FIMCM: Naval]. <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/58144>
- Sánchez, E. (2023). *Estudio administrativo de un emprendimiento turístico: Caso de estudio del emprendimiento “Lulú”* [B.S. thesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/11103>

- Talavera, F. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. *Revista Cientific*, 5(16), 99-119.
- Tamayo, M., González, D., Mata, M., Fornet, J., & Cabrera, E. (2020). *La gestión de riesgos. Herramientas estratégicas de gestión empresarial*. Quito, Universidad Metropolitana. <https://repositorio.umet.edu.ec/handle/67000/114>
- Tuquerres, M. (2022). *Promoción de los lugares turísticos del cantón Cayambe mediante una estrategia comunicacional en redes sociales* [B.S. thesis]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12144>
- Valdiviezo, K. (2023). *Evaluación de impacto ambiental para la construcción, operación y abandono de una línea de transmisión de 69 kV ubicada al sur del Ecuador*. <https://repositorio.upct.es/handle/10317/12757>
- Vicente, J., Balseiro, A., Allepuz, A., & Jiménez, S. (2020). *Los programas de bioseguridad en explotaciones ganaderas para evitar el contacto con reservorios silvestres*. <https://digital.csic.es/bitstream/10261/238842/1/prograbiosegur.pdf>
- Vilela, J. (2022). *Aspectos de mejora utilizando la metodología Bow Tie para las actividades mineras en la mina Bear Creek Mining SAC*. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/4024>
- Zambrano, P., Toledo, C., & Menendez, M. (2020). Metodología de la Investigación. *Biblioteca Colloquium*. <https://www.colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/26>

Entrevista ,

Tripulacion 12