



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

FACULTAD DE TURISMO Y HOTELERÍA

**TÍTULO: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL
BOSQUE HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO
ECOTURÍSTICO**

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

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

WILSON GUSTAVO VILLAVICENCIO CASTILLO

NOMBRE DEL TUTOR:

ING. CÉSAR ANDRÉS VÉLEZ DEL HIERRO, MDP

SAMBORONDÓN, SEPTIEMBRE, 2016

DEDICATORIA

Mi intención no es solamente la de dedicar este trabajo a las personas más importantes en mi vida, si no la de reconocer el esfuerzo y la intención de cada una de ellas.

A mi padre Gustavo que aunque no está presente su recuerdo y sus consejos viven latentes en mi memoria, a mi madre Teresa que a pesar de estar sola ha sabido guiarme, apoyarme y me ha ensañado a sacar lo mejor de mí en cada etapa que he vivido, a mis mejores amigas Fernanda, Paulina, Raissa, ellas completan los pilares más importantes que tengo para crecer y superarme día a día.

No ha sido sencillo el camino que he recorrido hasta ahora, pero gracias a su infinito amor y dedicación he podido culminar con éxito este trabajo, por eso a ustedes les dedico uno de los tantos logros que con su ayuda obtendré a lo largo de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Son tantas personas que a las que debo de agradecer por haberme guiado en este último trayecto para poder convertirme en un profesional.

En primer lugar, al Ing. César Vélez Del Hierro, Coordinador Académico y tutor por su tiempo y dedicación ya que sin su ayuda y guía no hubiese sido posible culminar con este trabajo de titulación.

A la Esp. Virginia Salvador profesora y coordinadora de este proceso por haber sido una maravillosa consejera en todos estos años para lograr obtener este anhelado título.

Al Lcdo. José Miranda Sacoto alcalde del Cantón General Antonio Elizalde por proporcionarnos toda la información solicitada.

A Roberto Bustamante propietario del hotel Casa de Piedra por haber sido un excelente anfitrión durante toda la investigación.

Evaluación de la satisfacción e imagen del bosque húmedo la esperanza como destino ecoturístico

WILSON GUSTAVO VILLAVICENCIO CASTILLO

Universidad de Especialidades Espíritu Santo

wvillavicencio@uees.edu.ec

Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía, Kilómetro 2.5 vía La Puntilla

Samborondón

Resumen

El entorno natural es la principal característica del ecoturismo que a lo largo del tiempo se ha convertido en una de las opciones más solicitadas por el turista al momento de decidir un destino para viajar. En el país existen diferentes sitios ecoturísticos donde se puede disfrutar de la naturaleza y realizar distintas actividades. El Bosque Húmedo La Esperanza ubicado en la provincia del Guayas en el cantón General Antonio Elizalde es uno de los principales lugares que ofrece esta modalidad de turismo. El siguiente de trabajo de investigación es de tipo descriptivo, conceptual que mediante encuestas y entrevistas a actores claves analiza el nivel de satisfacción e imagen de este destino ecoturístico, teniendo como resultado un alto nivel de satisfacción y una percepción de la imagen bastante buena por parte de los turistas, a pesar de que existen ciertas falencias a nivel administrativo por parte de las entidades pertinentes que aún no desarrollan un plan adecuado para el correcto manejo del ecoturismo en este sector.

Palabras claves: Ecoturismo, oferta ecoturística, destino ecoturístico, satisfacción, imagen.

Abstract

The natural environment is the main feature of ecotourism that over time has become one of the options most requested by tourists when deciding a destination for travel. In the country there are different ecotourism sites where you can enjoy nature and make different activities. The rain forest La Esperanza is located in the province of Guayas in the canton General Antonio Elizalde is one of the main places that offers this type of tourism. In the next research work satisfaction level and image of this ecotourism destination will be analyzed from the point of view of the tourist.

In following research work is descriptive, conceptual and through surveys and interviews with key actors analyzes the level of satisfaction and image of this ecotourism destination will be analyzed from the point of view of tourists, resulting in a higher fairly good level of satisfaction and image perception in spite of this there are some weaknesses at the management level by the relevant actors who not develop an appropriate plan for the proper management of ecotourism in this sector.

Keywords: Ecotourism, ecotourism offer, ecotourism destination, satisfaction, image.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años se han desarrollado diferentes tendencias al momento de viajar, dentro de las más solicitadas por el turista se encuentra el ecoturismo modalidad que, de acuerdo a la Organización Mundial de Turismo (OMT), inicia en el año 1992 por el contacto con la naturaleza y la comunidad visitada, en donde se trata de conservar el entorno local no alterando el equilibrio del medio ambiente y evitando daños a la naturaleza, al mismo tiempo de dar un impacto positivo a la comunidad creando una economía sostenible basada en el cuidado del medio ambiente y en mejorar la calidad de vida de la sociedad generando ingresos e impulsando la creación de fuentes de empleo. Una de las peculiaridades del ecoturismo es que permite realizar un sin número de actividades deportivas y recreativas alejadas de la contaminación de la ciudad creando conciencia a los viajeros del cuidado y protección del medio ambiente (TIES, 2015).

Ecuador es considerado uno de los países más bellos y biodiversos del mundo, cuenta con cuatro regiones llenas de diversidad costa, sierra, amazonía y las islas Galápagos, es conocido mundialmente como “El país de los cuatro mundos”, razón por lo que se ha convertido en un destino de clase mundial para fomentar el ecoturismo (Ministerio de Turismo, 2013).

El turismo en Ecuador ha generado el último año un ingreso aproximado de \$1,557.4 millones de dólares con un crecimiento anual del 14,2% (Ministerio de Turismo, 2015). El Ministerio de Turismo destinó \$43 millones para la promoción y difusión turística haciendo énfasis en el turismo interno con la campaña que denominó “Ecuador Potencia Turística” impulsando valores y motivando a los ecuatorianos a conocer primero su país, dicha iniciativa ha generado 700 fuentes

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

de empleo en el país (Ministerio de Turismo, 2015).

Por su parte, la conservación y la protección del medio ambiente es uno de los objetivos principales del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP), fomentando el reconocimiento social acerca de la importancia de la diversidad biológica y las áreas protegidas como elementos que contribuyen al desarrollo sustentable del país. Bajo su cuidado se encuentran 51 reservas naturales distribuidas en las cuatro regiones del país que se categorizan en parques nacionales, reservas marinas, reservas ecológicas, reserva biológica, reserva de producción de flora y fauna, refugio de vida Silvestre, área natural de recreación y reserva geobotánica (SNAP, 2015).

Por su parte, la provincia del Guayas es uno de los destinos dentro de la costa ecuatoriana que posee los recursos necesarios para el ecoturismo, en ella se encuentra una variedad de ecosistemas con numerosas especies de flora y fauna junto con hermosos entornos paradisíacos. Dentro de la oferta de los destinos ecoturísticos de la provincia se encuentra el cantón General Antonio Elizalde mayormente conocido como Bucay, ubicado en la provincia del Guayas, en donde se asienta el Bosque Húmedo La Esperanza con aproximadamente 500 hectáreas, que ofrece al turista una serie de actividades relacionadas con el ecosistema en que se desarrolla, entre las actividades que se pueden destacar la ruta de las cascadas, senderismo, avistamiento de aves y deportes como el canoping (Guayas Turístico, 2015).

Por ello y en virtud de la importancia de ésta área para el desarrollo del ecoturismo en el cantón General Antonio Elizalde la presente investigación realizará la evaluación de la satisfacción e imagen del Bosque Húmedo La

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

Esperanza como destino ecoturístico con la finalidad de aportar datos, indicadores e información que sirvan de línea base para el planteamiento de estrategias y toma de decisiones por parte de los actores clave de esta área protegida.

REVISIÓN LITERARIA

Turismo: Concepto y definición

Se entiende como turismo a un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el desplazamiento de las personas a un determinado lugar fuera de su residencia, diferente de su entorno habitual ya sea por motivos personales o profesionales (O.M.T., 2016), las personas que desarrollan esta actividad se las conoce con el termino turista, siempre y cuando su permanencia sea menor de un año y no realice ningún tipo de actividad remunerada (International Network on Regional Economics, Mobility and Tourism y la Organización Mundial del Turismo, 2015), cabe recalcar que dentro de este término se debe diferenciar del excursionista quien bajo este mismo concepto realiza las misma actividad con una estancia inferior a veinticuatro horas.

Al principio el turismo se asociaba con los hoteles, actualmente es más que eso incluye una serie de actividades al viajar, la situación, localización del atractivo turístico, cultura, gastronomía, paisajes y actividades complementarias (Cabarcos, 2011).

La industria turística con el pasar del tiempo ha tomado diferentes dimensiones orientados a las preferencias y actividades del turista entre una de las más demandadas encontraremos al ecoturismo fundamentada por su vinculación al espacio, capacidad de admiración y contemplación por lo que permite realizar recreaciones al aire libre, arte en la calle, deportes y educación al aire libre

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

(Chávez de la Peña, 2011).

Ecoturismo: Conceptualización y definición.

El ecoturismo se entiende como una actividad que se realiza en contacto con ambientes naturales donde viven grupos nativos con características étnicas propias las que se apoyan en actividades orientadas a la naturaleza con el fin de buscar que el viaje tenga un bajo impacto sobre el medio ambiente y pretende reducir el consumo de los recursos naturales. Promover un destino ecoturístico y difundir su esencia cultural y su ambiente, es concientizar a los actores del respeto que merecen, los ritos y modelos de vida de las comunidades que son diferentes a los visitantes temporales (Ascanio & Vinicius, 2011).

El ecoturismo va unido a actividades como la observación de aves, la observación de la naturaleza o el excursionismo, teniendo como motivación exclusiva que el turista se integre en el entorno natural sin generar ningún impacto, es decir, utiliza de manera sostenible el patrimonio natural y cultural al mismo tiempo incentiva la conservación y busca la formación de una línea ecológica y sociocultural en el manejo de los recursos naturales. El ecoturismo incrementa el número de puestos de trabajos locales ya sea directamente en el sector turístico como indirectamente a los sectores paralelos como guías, artesanos, vendedores de víveres y recuerdos. Se debe aprovechar el manejo de los diferentes atractivos de manera sostenible y hacer participar a las comunidades locales en la toma de decisiones y protección de su entorno (Nel-lo & Llanes, 2016).

Por su parte, según estudios (Beerli & Martín 2004) se considera como una oferta ecoturística al conjunto de bienes y servicios que los productores del sector

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

están dispuestos a ofrecer a determinados precios, estos se los dividen en:

- Oferta turística básica que está compuesta por bienes y servicios de carácter exclusivamente turísticos como agencias de viajes, transporte, alojamiento.
- Oferta turística complementaria son todos aquellos bienes que no son únicamente turísticos, pero que son demandados por los turistas y complementario el producto final (restauración, deportes, ocio).

Producto ecoturístico

El ecoturismo es una modalidad muy compleja por lo que debe ser de alta calidad, que está integrada por diferentes proveedores de servicios que al integrarse generan lo que se denomina un producto, una combinación de servicios y escenarios que se ofrecen durante el transporte, los momentos de verdad en el destino y en el resto del viaje, dicha complejidad se basa en el hecho de que no hay una sola empresa que se haga responsable de todos esos servicios. Se diferencia de otros tipos de turismo porque se especializan en ofrecer programas de viajes relacionados entorno con la naturaleza en lugares no tradicionales siendo ésta su materia prima convirtiéndose en el atractivo más importante lo que genera la imagen del producto o destino ecoturístico. El turismo brinda servicios que generan experiencias en este caso experiencias en torno a la naturaleza y sus servicios asociados, estos servicios deben reflejar el ambiente natural, ayudar a conservarlo, respetar sus condiciones y limitaciones naturales (EcuRed, 2016).

El primer paso de un turista es seleccionar el destino turístico, es la primera decisión realizada por el potencial turista como paso previo a la futura

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

adquisición de los diferentes servicios turísticos que configuran la oferta de una zona geográfica receptora de visitantes, a menudo la elección de los destinos es limitada por la falta del conocimiento y la percepción del consumidor (Cabarcos, 2011).

Destino ecoturístico

Se considera como un destino ecoturístico a la suma de varios productos que ofrece una determinada zona geográfica junto con una combinación de facilidades y servicios compuesto por diversos atributos, es un lugar fuera de su residencia habitual. La OMT (2011) lo define como “organismo dinámico y complejo en el que intervienen numerosos y diversos grupos de agentes”.

El ecoturismo cuenta con una parte fundamental para la comunidad local y su debida planificación con el fin de obtener un beneficio de esta actividad, el destino ecoturístico en sí, es el lugar o sitio donde se ve el impacto del hombre a sus alrededores y se involucra mucho el medio ambiente en el cual se va a convivir sin afectar su ecosistema nato. Siempre y cuando se debe tener en cuenta su infraestructura y las diversas actividades ecoturísticas que se vayan a desarrollar en el lapso de tiempo que visitara el destino. Los destinos turísticos se clasifican de acuerdo a su entorno (clima, estabilidad política, comunicaciones, precios, patrimonio histórico), infraestructura de los servicios (atracciones, acomodación, transporte, restauración) y percepción del servicio recibido, en base a estas clasificaciones se destaca la importancia de un destino turístico (Santor, Juniro, & Das Chagas, 2015).

Imagen de destino turístico.

Una imagen se relaciona con un conjunto de adjetivos vinculados a una

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

serie de conocimientos denominados creencias o estereotipos. Por esto, la imagen hacia un objeto es el resultado neto de las experiencias, creencias, sentimientos e información de la que disponen un grupo de individuos en relación con un objeto. En ambos casos puede apreciarse que el concepto de imagen abarca tanto aspectos cognitivos como afectivos (Luque, Del Barrio, Ibáñez y Rodríguez, 2007).

La imagen que se le da a un lugar es de gran relevancia en el proceso de decisión de un destino turístico. Cada destino debe de proyectar imágenes distintivas que le permitan realzar y posicionarse en la mente del consumidor que junto con sus atributos podrán resaltar el destino. Esta imagen deber ser compleja, dinámica, relativa y reactiva que representa un sin número de asociaciones cognitivas y emocionales relativas que el turista tiene de un lugar (Gómez; García; Molina, 2013).

Muchos autores han aportado a lo largo de los años a la definición de imagen de destino, según Reynolds (1985) una imagen es un esquema mental desarrollado por el consumidor, en base a impresiones seleccionadas entre el aluvión de todas las impresiones. Phelps (1986) lo definió como una percepción o impresión sobre un lugar. Moutinho (1987) lo conceptualiza como la actitud del turista hacia un conjunto de atributos del destino basada en sus conocimientos. Bigné y Sánchez (2001) lo definió como la interpretación subjetiva del turista acerca de la realidad del destino turístico. Finalmente, Radisic y Mihelic (2006) indican que el éxito de un destino turístico en el mercado depende en gran medida de su imagen y de su marca (identidad de marca de un producto).

Después de analizar todos estos aportes se puede inferir que la imagen de un destino turístico es la impresión global (creencias, sentimientos) que el turista

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

percibe de un determinado destino.

Componentes de la imagen de un destino turístico

De acuerdo Baloglu & Brinberg (1997) hay dos niveles que evalúan la imagen de un destino ecoturístico:

- Componente cognitivo basado en lo que el turista percibe ya sean atributos físicos o características de la zona como el paisaje, naturaleza, sus atractivos y el entorno desarrollado.
- Componente afectivo basado en los sentimientos del turista al lugar, según el afecto que le produzca dicho lugar se verá animado a regresar.

Por lo general la imagen está fundamentada en las creencias y conocimientos del destino, cabe recalcar que cada vez crecen las evaluaciones afectivas y las impresiones del turista hacia el lugar.

Respecto a estos modelos se destaca la importancia del destino turístico como un factor fundamental de la experiencia turística.

Factores asociados a la imagen del destino ecoturístico

Según Bigné (2005) hay cuatro factores que están asociados con la imagen de un destino.

1. Familiaridad que está integrada por las experiencias del turista y la exposición de información ya sea directa o indirecta del destino que visitara.
2. Reputación que está asociada con el valor que representa en la mente del consumidor, la percepción al recibir el servicio como consecuencia de los

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

momentos de verdad en base a las vivencias y experiencias del destino en su totalidad.

3. Confianza, es lo que se obtiene del comportamiento y el resultado de experiencias positivas, dicha confianza la generan las personas que habitan en el destino, los servicios.
4. Satisfacción dependerá del servicio a nivel general que recibió del destino turístico.

El turista y el turismo son un conjunto de servicios que se relacionan sistemáticamente, cuya finalidad se basa en satisfacer una ilusión (motivo que lo impulsó a realizar el viaje), lo que implica que su valor sea intangible.

Los turistas satisfechos regresan a repetir sus experiencias y les cuentan a otros sobre ellas.

Satisfacción

La satisfacción es el resultado de comparar la percepción de los beneficios recibidos con las expectativas que se esperan recibir. Es el grado adecuado entre el deseo y el producto que compramos (Kotler & Armstrong, 2012).

En este contexto se debe mencionar que, la satisfacción del turista depende del rendimiento que perciba de un servicio en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador. Si el rendimiento no alcanza las expectativas, el comprador quedará insatisfecho, si el rendimiento coincide con las expectativas el comprador quedará encantado (Armstrong, Kotler, Merino, Pintado, & Juan, 2011).

El grado de nivel de satisfacción se evalúa a medida de alcanzar las

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

necesidades del cliente. Por lo tanto, lo más fácil para saber si se está cumpliendo o no cumpliendo esto es dejarse de complicadas investigaciones y preguntar directamente al cliente para obtener la respuesta.

Para cubrir las necesidades del cliente el producto o servicio debe cumplir en primer lugar con la función para la cual se había creado (calidad técnica) y debe ofrecerle al cliente en términos en los que espera que se le ofrezca (calidad funcional).

EXPECTATIVA	RENDIMIENTO PERCIBIDO	RESULTADO
	>	INSATISFACCIÓN
	=	SATISFACCIÓN
	<	EXCELENCIA

Tabla# 1: Satisfacción del turista. **Fuente:** Elaboración propia.

En la industria turística al crear experiencias que genera gratos recuerdos juega un papel importante al momento de poder medir el grado de satisfacción, estas experiencias son ofertas intangibles que ofrece el mercado basado en las motivaciones del turista (Escobar & González, 2011).

Enfoques teóricos de la satisfacción

Según lo antes expuesto la satisfacción del consumidor y de acuerdo a Bowen & Clarke (2002) se agrupan en cuatro enfoques:

- Modelo de disconformidad de las expectativas, el turista forma sus propias expectativas del producto o servicio antes de la visita al destino y después de su experiencia realiza una comparación entre los resultados y la

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

expectativa que tenía lo que genera una disconformidad positiva o negativa.

- Modelo de nivel de comparación, como resultado de la respuesta de la diferencia entre el resultado percibido del servicio y el nivel de comparación influenciado por la experiencia del consumidor con otros productos similares.
- Modelo de congruencia de los deseos del consumidor, basado en el resultado de los deseos del consumidor durante su experiencia (Spreng y Olshavsky, 1993).
- Modelo de discrepancia del valor percibido, es la respuesta emocional al proceso donde la percepción es una acción que se compara con los valores del individuo. Sugieren como estándares de comparación la utilización de los deseos, los cuales están fundados en las características y beneficios que se consideran ideales en el producto o servicio, esta teoría se presenta como una alternativa al modelo que utiliza las expectativas predictivas como estándar de comparación ya que el principal problema es que no se distingue correctamente las nociones cognitivas de las evaluativas. Esta teoría afirma que la satisfacción es una respuesta emocional desencadenada por un proceso evaluativo, en que las percepciones de un objeto son comparadas con los valores del mismo ya sean en sus necesidades o deseos. Según esta teoría mientras mayor es la disparidad entre percepciones del producto y los valores del mismo mayor es la

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

insatisfacción, al contrario, cuando menor sea la disparidad entre las percepciones y los valores mayor es la satisfacción (Setó, 2004).

Bosque Húmedo La Esperanza: Destino ecoturístico de General Antonio Elizalde

El Bosque Húmedo La Esperanza, ubicado en el recinto La Esperanza del Cantón General Antonio Elizalde de la provincia del Guayas, es un bosque secundario subtropical de 500 hectáreas, cuenta con una altura desde los 700 hasta los 1200 metros sobre el nivel del mar.

Limita al norte el cantón Chillanes (Provincia de Bolívar), cantón Babahoyo (Provincia de Los Ríos), y el cantón Simón Bolívar; al Sur con cantón Cumandá (Provincia de Chimborazo), Río Chimbo; al este con el cantón Chillanes (Provincia de Bolívar); al oeste con el cantón Naranjito (Provincia del Guayas).

Según datos proporcionados por el Lcdo. José Miranda Sacoto, alcalde del cantón, el Bosque Húmedo La Esperanza recibe aproximadamente 19200 turistas anuales, la entidad encargada del correcto funcionamiento de este destino ecoturístico es el municipio. A lo largo del bosque se puede encontrar flora y fauna única en el sector y una gran diversidad de cascadas en donde se pueden realizar senderismos, canoping, descenso de cascadas y avistamiento de aves.

METODOLOGÍA

Ubicación del área de estudio

Para realizar el presente trabajo de investigación se eligió el Bosque Húmedo La Esperanza, el cual se encuentra en la siguiente ubicación geográfica una longitud: 79°08'15 E, latitud: 2° 12' 00 S y una altitud de: 320 m.s.n.m. que

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

ha permitido recopilar una información específica y detallada. Se escogió este lugar ecoturístico que fue creado según Acuerdo Ministerial 027, expedido por el Ministerio de Agricultura y Ganadería, publicado en el Registro Oficial N° 112 del 19 de enero del 1989.

Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es de carácter documental, descriptivo y explicativo. Documental debido a que se analiza las definiciones y conceptos antes mencionadas acerca de la imagen y satisfacción del turista en diferentes libros, ensayos; descriptivo ya que muestra las cualidades y atributos del destino ecoturístico; y explicativo ya que interpreta y detalla los componentes que influyen en la experiencia y satisfacción del turista.

Por otra parte, en lo que respecta al diseño de la investigación cabe recalcar que es un trabajo de carácter cuantitativo ya que para la recolección de datos sobre nivel de satisfacción del turista se realizó una medición numérica-porcentual.

Población y muestra

La población que se tomó para la ejecución de las encuestas que son necesarias para el estudio cuantitativo del trabajo de investigación, fue el número de visitantes nacionales y extranjeros que acuden anualmente al Bosque Húmedo La Esperanza, dicha información fue proporcionada por el Municipio del Cantón General Antonio Elizalde de la provincia del Guayas.

La muestra se calculó en base al número de visitantes anuales, para la misma se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%,

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

dando como resultado un total de 377 encuestas a realizar.

Fórmula de muestreo en base a una población finita.

$$n = \frac{N * z^2 * P * q}{d^2 (N - 1) + z^2 * P * q}$$

NOMENCLATURA	SIGNIFICADO	
N	Total de Población	19.200
Z	Nivel de Confianza	1.96
P	Margen de Error	50
Q	1 - p	50
D	Precisión	5

Tabla# 2: Nomenclatura. **Fuente:** Elaboración propia

Aplicación de reemplazo de valores

$$n = \frac{1.96^2 * 50 * 50 * 19200}{5^2(19200-1)+1.96^2*50*50}$$

$$n = \frac{184396800}{479975+9604}$$

$$n = \frac{184396800}{489579}$$

$$n = 376.66$$

$$\mathbf{n = 377}$$

Tiempo y lugar de recolección de datos e información

El levantamiento de información para las entrevistas fue realizado desde el 12 al 23 de agosto del presente año, como se detalla a continuación:

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

Ubicación	Estudio		# Encuestas
	Fecha	Hora	
<i>Bosque húmedo La Esperanza</i>	12 de agosto	9:00 – 17:00	78
	13 de agosto	10:00 – 18:00	63
	14 de agosto	10:00 – 14:00	42
	17 de agosto	9:00 – 17:00	71
	20 de agosto	11:00 – 16:00	43
	21 de agosto	11:00 – 16:00	49
	23 de agosto	10:00 – 14:00	31
- MUESTRA -			377

Tabla# 3: Lugar y fecha del estudio. **Fuente:** Elaboración propia.

Métodos y técnicas

Los métodos que se utilizaron en el presente trabajo son teóricos y empíricos detallados a continuación.

Métodos teóricos

Dentro del estudio que se realizó se utilizó los métodos deductivos, analíticos y estadísticos para la medición de la satisfacción del turista durante su visita al Bosque Húmedo La Esperanza con preguntas basadas en la escala de Likert adaptadas para este estudio. En lo que se refiere al método analítico se plantean factores culturales que influyen dentro de la experiencia del turista con el fin de evaluar claramente las causas y efectos de su experiencia. Por su parte en el método deductivo se realiza un análisis de las motivaciones, expectativas y beneficios durante su viaje.

Procesamiento estadístico de la información

Para el presente trabajo se utilizaron las diferentes técnicas de procesamiento como el registro, tabulación y codificación, cabe mencionar que las

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

diferentes técnicas para analizar los datos fueron las de deducción, análisis y síntesis. Como parte fundamental para el procesamiento de datos fue Microsoft Excel del paquete de utilitarios de Microsoft Office.

En este sentido se debe indicar que el cuestionario del presente trabajo de investigación tiene como base el estudio sobre la satisfacción e imagen del Área Nacional de Recreación Isla Santay como destino ecoturístico llevado a cabo por la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (2016); así, el cuestionario se subdivide en cinco partes donde se analiza las características generales del turista, se mide el conocimiento del ecoturismo, su percepción e imagen del Bosque Húmedo La Esperanza.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos producto del levantamiento de información en el área de estudio:

Características Socio – Demográficas de los encuestados

Perfil sociodemográfico del encuestado			
		Frecuencia	Porcentaje
Genero	Masculino	176	46.68%
	Femenino	201	53.32%
Edad	16 – 24	86	22.81%
	25 – 34	94	24.93%
	35 – 44	72	19.10%
	45 – 54	80	21.22%
	55 – 64	45	11.94%
Procedencia	Nacional	316	83.82%
	Extranjera	61	16.18%
Nivel de estudios Realizados	Sin estudios	12	3.18%
	Primaria	29	7.69%
	Secundaria	73	19.36%
	Universidad	215	57.03%
	Post grado	48	12.73%
Profesión	Estudiante	108	28.65%
	Independiente	32	8.49%
	Empresario	23	6.10%
	Empleado	177	46.95%
	Desempleado	37	9.81%

Tabla# 4: Perfil sociodemográfico del encuetado. **Fuente:** Elaboración propia

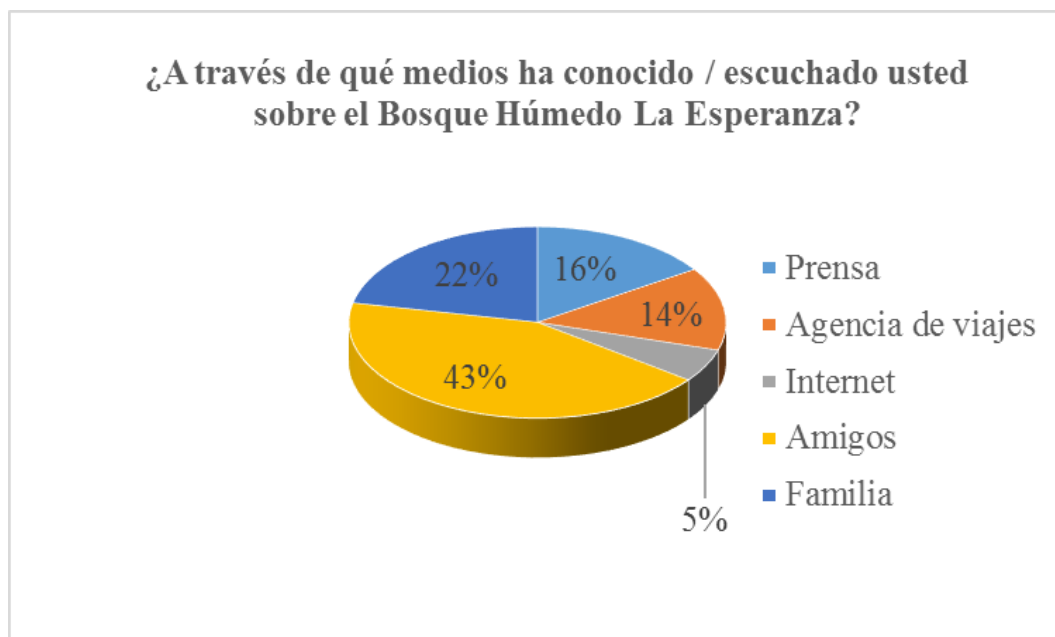
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

Análisis: Mediante el cuestionario y de acuerdo a los gráficos antes expuestos se determina que la mayoría de los encuestados que visitaron este destino ecoturístico son de sexo femenino con un 53%, mientras que el 47% son de sexo masculino. Siendo el 83% de los visitantes de nacionalidad ecuatoriana, seguidos por un 16% de nacionalidad extranjera. Con un 25% entre las edades de 25 a 34 años de edad, seguidos por el 21% que comprenden entre 45 a 54 años, por lo que se llega a la conclusión que la mayoría de las personas que visitan el Bosque Húmedo son personas de edad media adulta y adulta. Cabe recalcar que la gran parte son estudiantes universitarios con un 57% seguidos de los estudiantes nivel secundario que representan el 19%; en cuanto a la actividad de los visitantes del Bosque Húmedo La Esperanza el 47% son trabajadores seguido por un 29% que son estudiantes.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

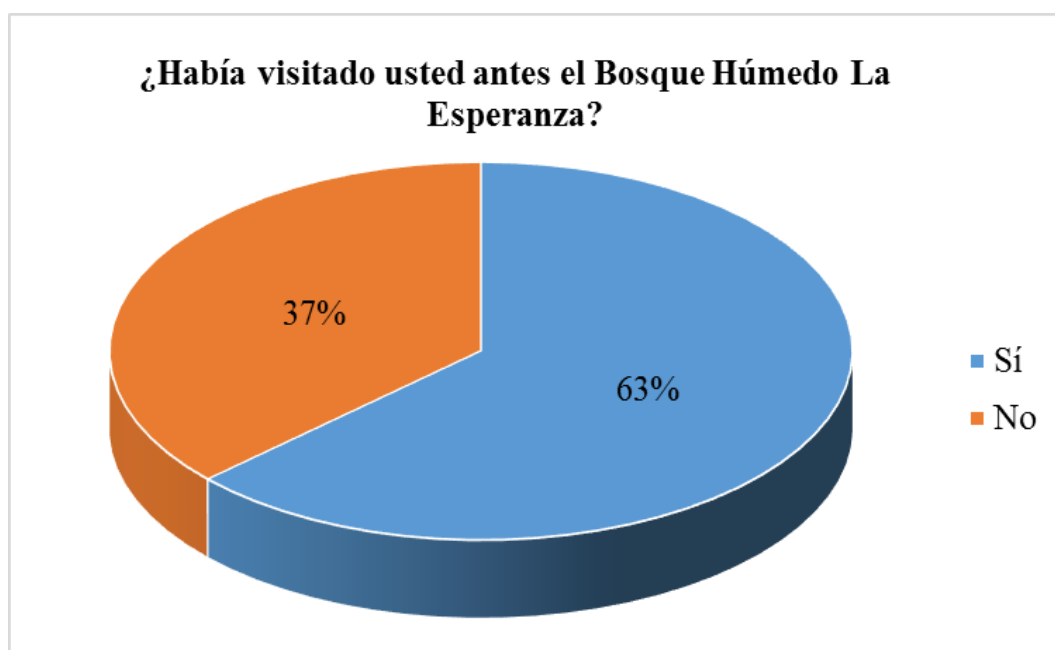
HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

Sobre la visita al Bosque Húmedo



Gráfico# 1: ¿A través de qué medios ha conocido / escuchado usted sobre el Bosque Húmedo La Esperanza? **Fuente:** Elaboración propia.

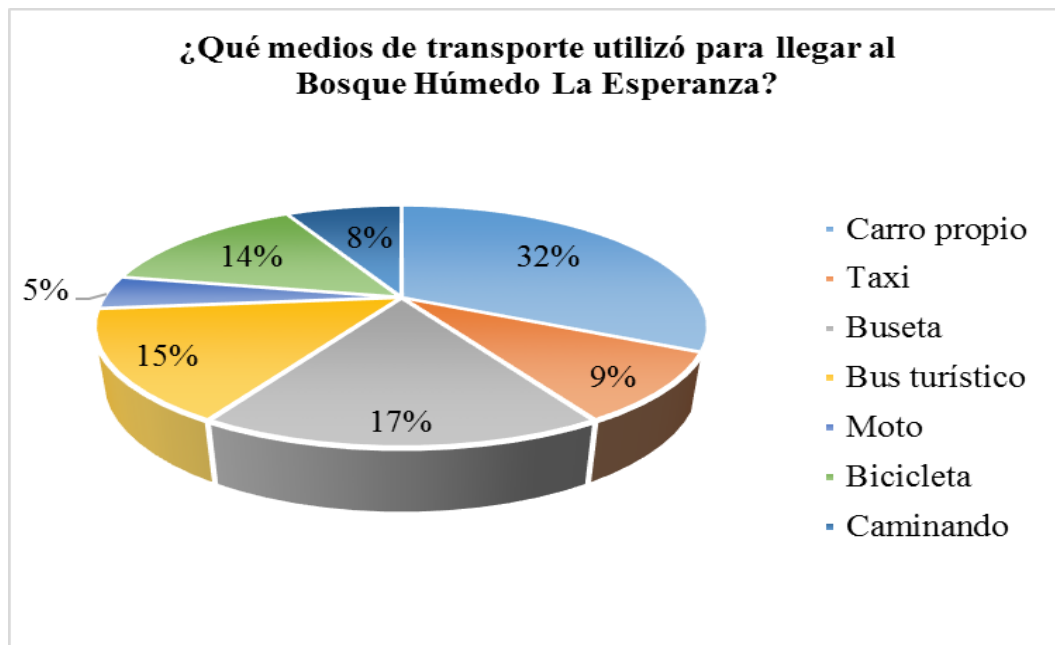
Análisis: Tal como se muestra en el gráfico anterior un 43% de los visitantes conocieron acerca del Bosque Húmedo por amigos y el 23% lo conocieron por comentarios de algún familiar.



Gráfico# 2: Había visitado usted antes el Bosque Humedo la Esperanza **Fuente:** Elaboración propia.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

Análisis: El 63% de los turistas habían visitado antes este destino, mientras el 37% lo visitaron por primera vez.

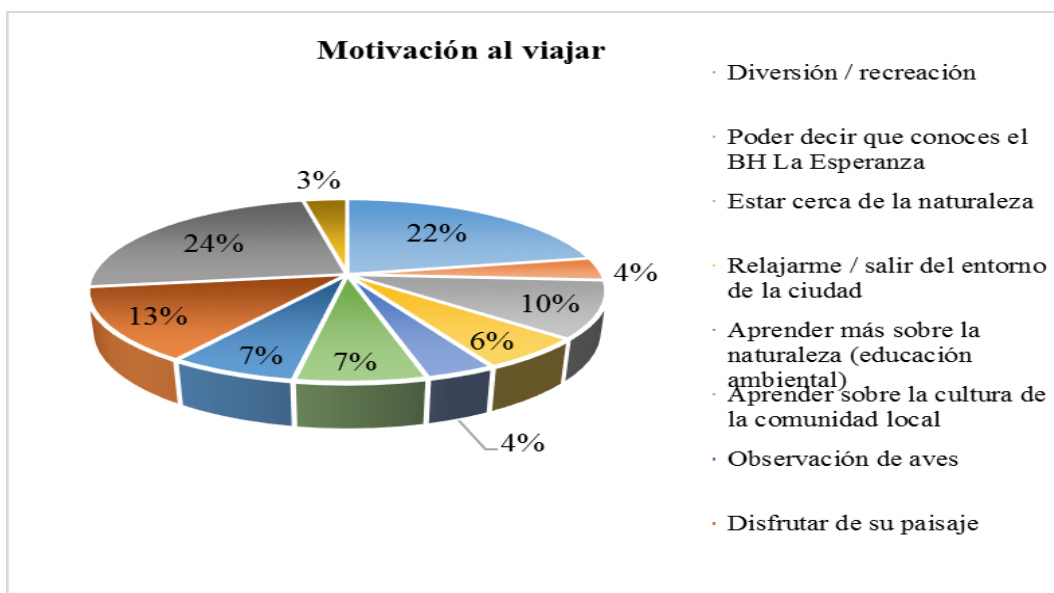


Gráfico# 3: ¿Qué medio de transporte utilizó para llegar al Bosque Húmedo la Esperanza? **Fuente:** Elaboración propia.

Análisis: En el gráfico anterior se puede observar que el 32% de los turistas se movilizan con carro propio, mientras que el 17% llegan en bus al cantón General Antonio Elizalde; el 15% de los turistas llega al Bosque Húmedo en buses turísticos.

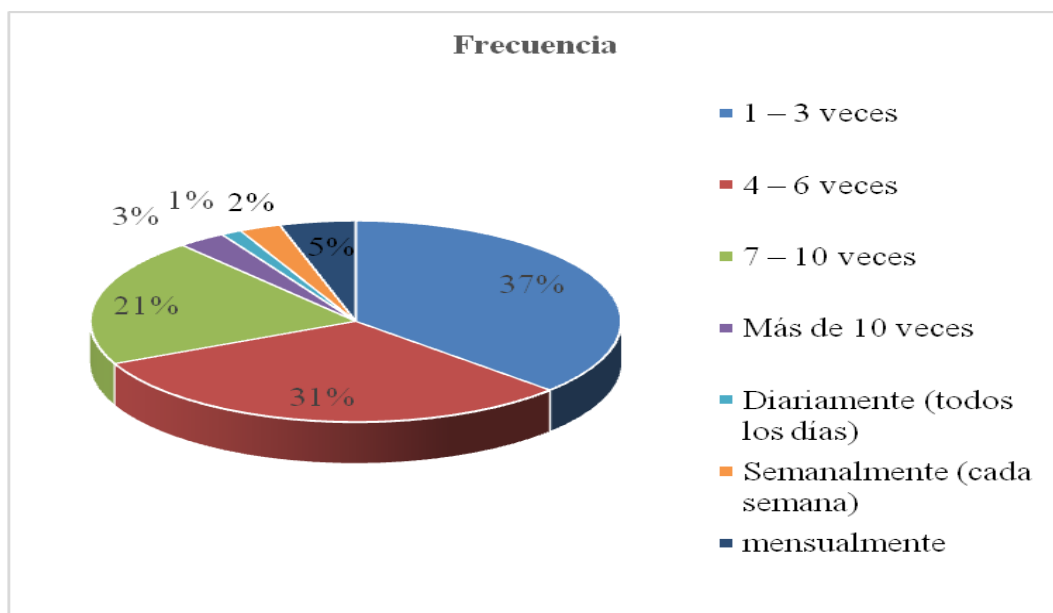
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO



Gráfico# 4: Motivación al viajar **Fuente:** Elaboración propia.

Análisis: De acuerdo a las encuestas el 24% de los turistas que visitan el Bosque Húmedo tienen como principal motivación la aventura, en segundo lugar con un 22% realizan sus viajes por diversión y recreación seguido del 13% que realizan su viaje por disfrutar el paisaje.



Gráfico# 5: Frecuencia de visita **Fuente:** Elaboración propia.

Análisis: De acuerdo a los encuestados el 37% ha visitado este destino ecoturístico de 1 a 3 veces, seguidos por un 31% que manifiesta que ha visitado de

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

4 a 6 veces mientras que el 21% indica que han visitado de 7 a 10 veces el Bosque Húmedo.

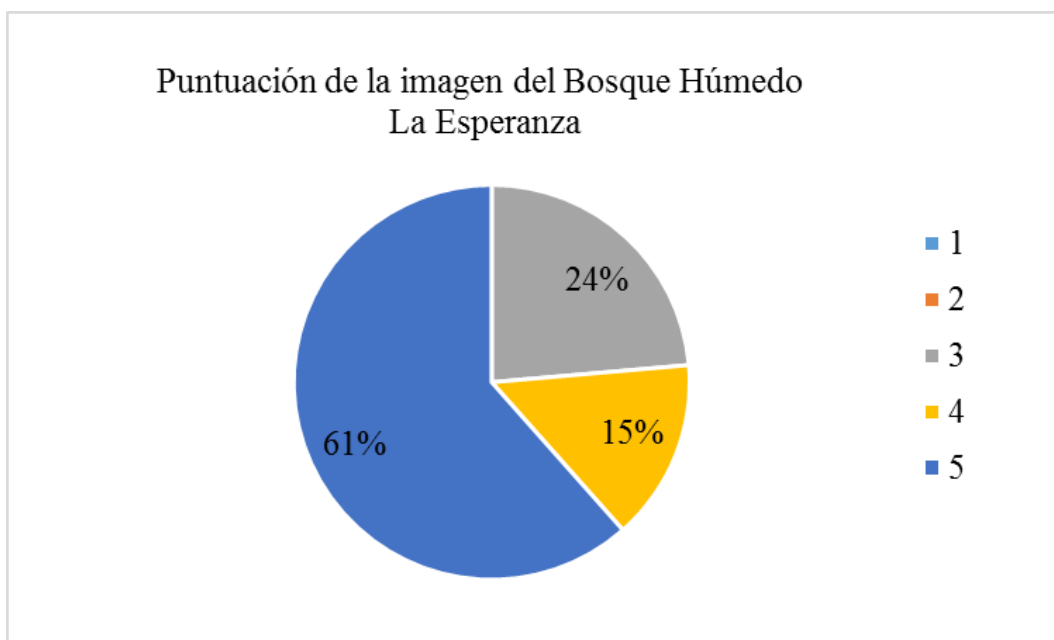
Imagen del Bosque Húmedo

	MEDIA	MODA
Un lugar con buenas infraestructuras (puentes, camineras, etc.)	4	4
Un lugar que ofrece actividades recreativas variadas (excursiones, atracciones, avistamiento de aves, visita a la comunidad, etc.)	4	5
Un lugar que ofrece una variedad de tiendas y restaurantes	4	4
Un lugar de fácil acceso (cercano, fácil disponibilidad de taxis y buses, etc.)	4	5
Destino que ofrece una herencia histórica y cultural interesante que visitar	3	3
Un lugar que ofrece actividades culturales interesantes	2	1
La oferta gastronómica de la comunidad es rica y variada	5	5
Un lugar con un entorno atractivo (paisajes naturales, comunidad...)	4	5
Un lugar con tradiciones y costumbres interesantes	4	3
Un lugar seguro para visitar	5	5
Un lugar un poco masificado, con demasiada gente	4	5
Un lugar saludable y libre de polución	4	5
Un lugar caracterizado por la hospitalidad y amabilidad de la comunidad	5	5
Un lugar que ofrece una buena calidad de vida para la comunidad	3	2
Un lugar de moda	4	5
Un lugar diferente	4	5
Un lugar que ofrece una experiencia inolvidable	4	5
Un lugar ideal para visitarlo en familia y con niños	4	5
La oferta de la comunidad es de una buena relación calidad / precio	4	5

Tabla# 5: Opinión del Bosque Húmedo la Esperanza como destino ecoturístico.
Fuente: Elaboración propia.

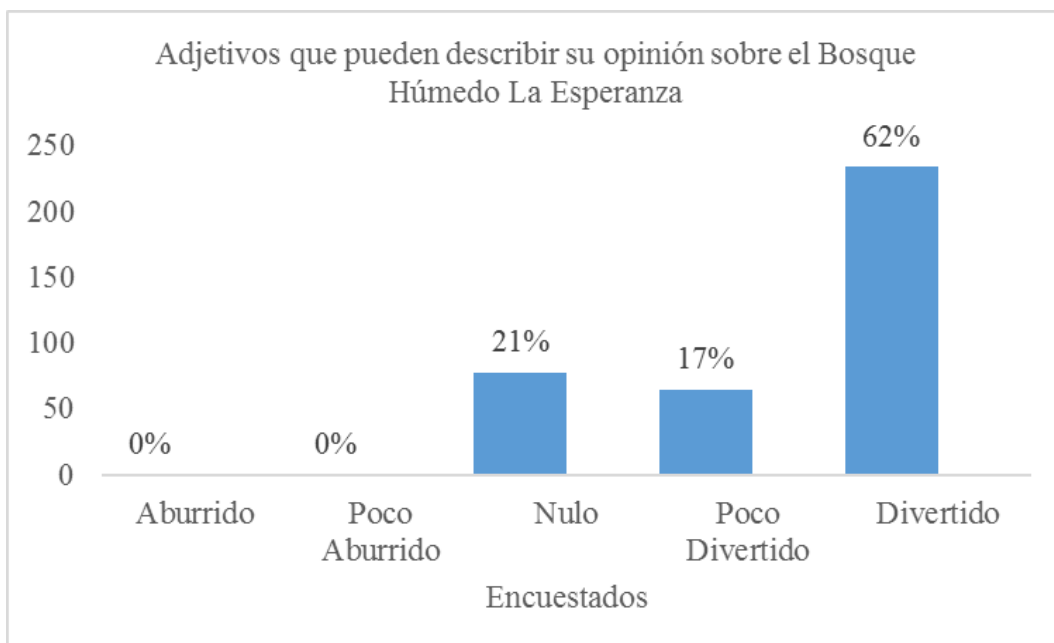
Análisis: En base a las encuestas realizadas se puede notar que los aspectos que faltan por mejorar en el Bosque Húmedo La Esperanza de acuerdo a los turistas es la falta de actividades culturales, la carencia de una herencia histórica y la mala calidad de vida para la comunidad. No obstante dentro de los aspectos que destacan es la seguridad del lugar, la hospitalidad y amabilidad de su comunidad tanto como la oferta gastronómica rica y variada.

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE
HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO**



Gráfico# 6: Puntuación general de la imagen del Bosque Húmedo La Esperanza. **Fuente:** Elaboración propia.

Análisis: En base a las 377 encuestas realizadas y tal como se indica en el gráfico 6 el 61% califica a este destino como excelente, el 24% opina que es bueno en comparación con el 15% que considera que es regular.

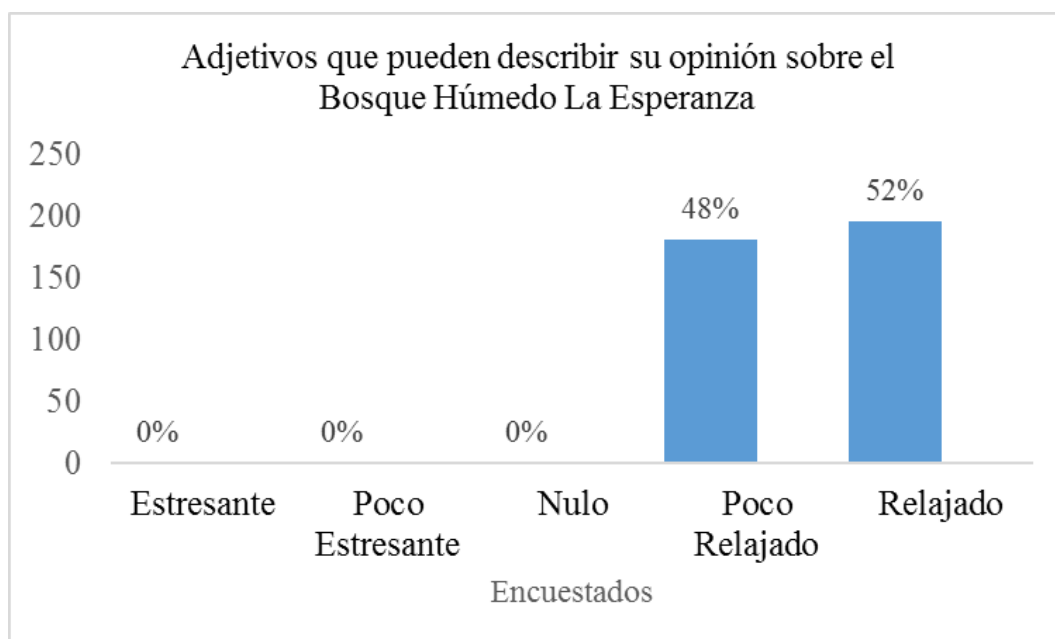


Gráfico# 7: Adjetivos que pueden describir su opinión sobre el Bosque Húmedo La Esperanza **Fuente:** Elaboración propia.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

Análisis: Acerca de la opinión del Bosque Húmedo La Esperanza el 62% de los encuestados consideran que es un lugar divertido, seguido por el 21% que le es indiferente, mientras que el 17% restante opina que es poco divertido.

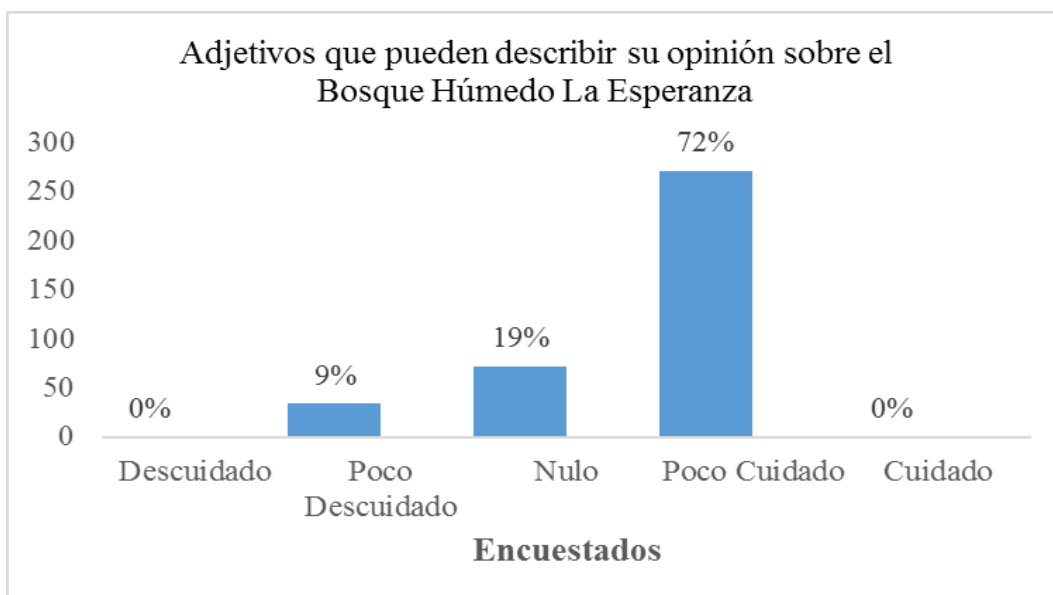


Gráfico# 8: Adjetivos que pueden describir su opinión sobre el Bosque Húmedo La Esperanza. **Fuente:** Elaboración propia.

Análisis: Acerca de la opinión del Bosque Húmedo La Esperanza el 52% de los encuestados consideran que es un lugar relajado y el 48% que opina que es poco relajado.

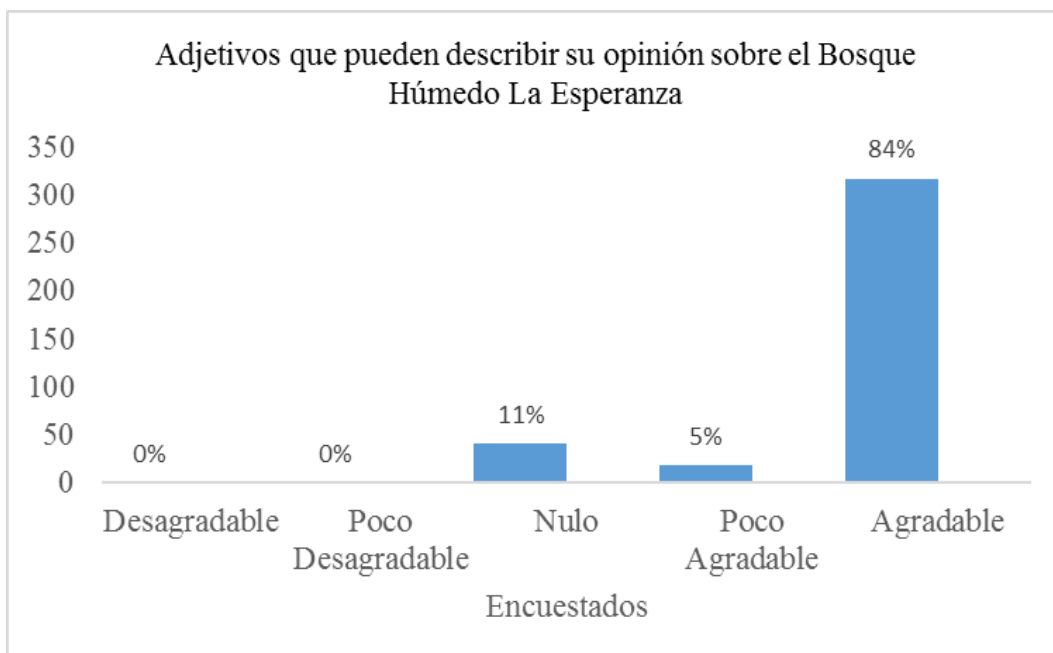
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO



Gráfico# 9: Adjetivos que pueden describir su opinión sobre el Bosque Húmedo La Esperanza. **Fuente:** Elaboración propia.

Análisis: Acerca de la opinión del Bosque Húmedo La Esperanza el 72% de los encuestados consideran que es un lugar poco cuidado, seguido por el 19% que le es indiferente, mientras que el 9% restante opina que es poco descuidado.



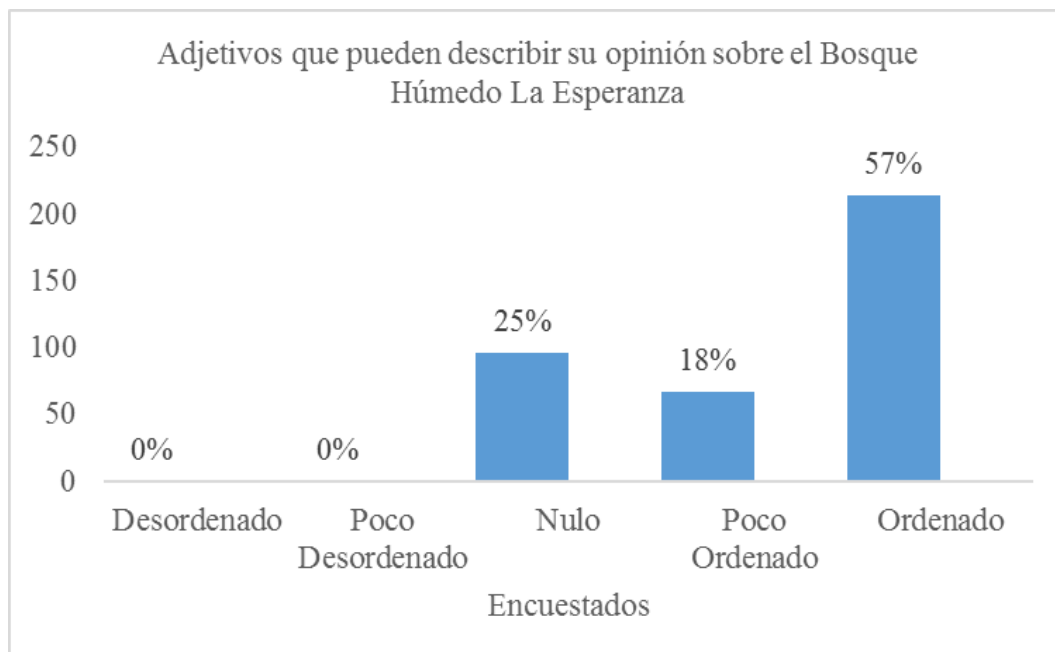
Gráfico# 10: Adjetivos que pueden describir su opinión sobre el Bosque Húmedo La Esperanza. **Fuente:** Elaboración propia.

Análisis: Acerca de la opinión del Bosque Húmedo La Esperanza el 84%

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

de los encuestados consideran que es un lugar agradable, seguido por el 11% que le es indiferente, mientras que el 5% restante opina que es poco agradable.

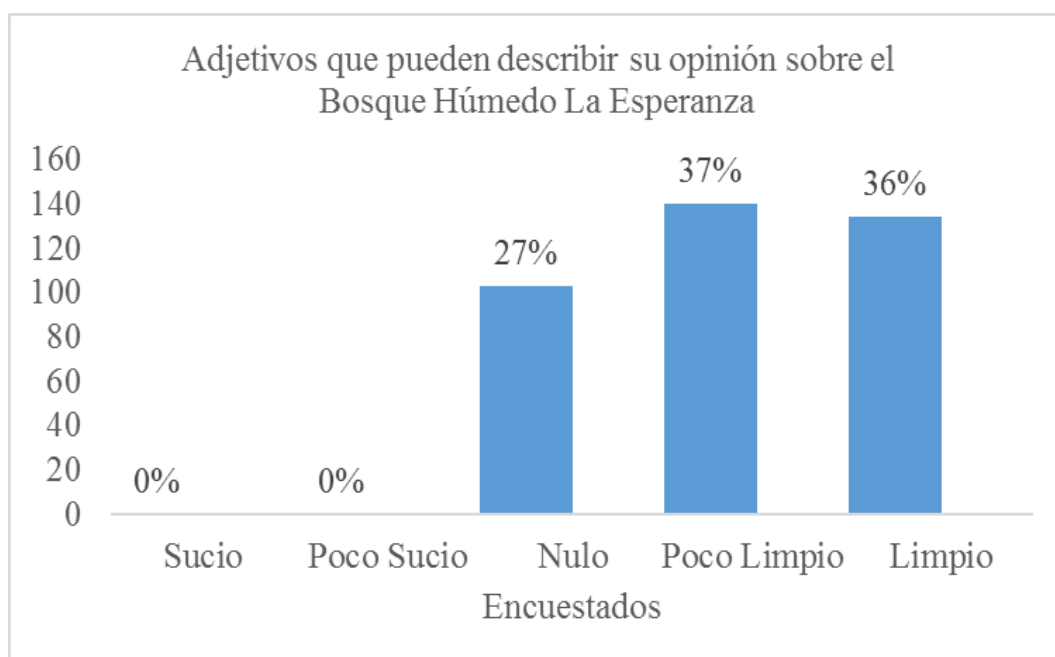


Gráfico# 11: Adjetivos que pueden describir su opinión sobre el Bosque Húmedo La Esperanza. **Fuente:** Elaboración propia.

Análisis: Acerca de la opinión del Bosque Húmedo La Esperanza el 57% de los encuestados consideran que es ordenado, seguido por el 25% que le es indiferente, mientras que el 18% restante opina que es poco ordenado.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO



Gráfico# 12: Adjetivos que pueden describir su opinión sobre el Bosque Húmedo La Esperanza. **Fuente:** Elaboración propia.

Análisis: Acerca de la opinión del Bosque Húmedo La Esperanza el 37% de los encuestados consideran que es un lugar poco limpio, seguido por el 27% que le es indiferente, mientras que el 36% restante opina que es un lugar limpio.

Satisfacción del turista

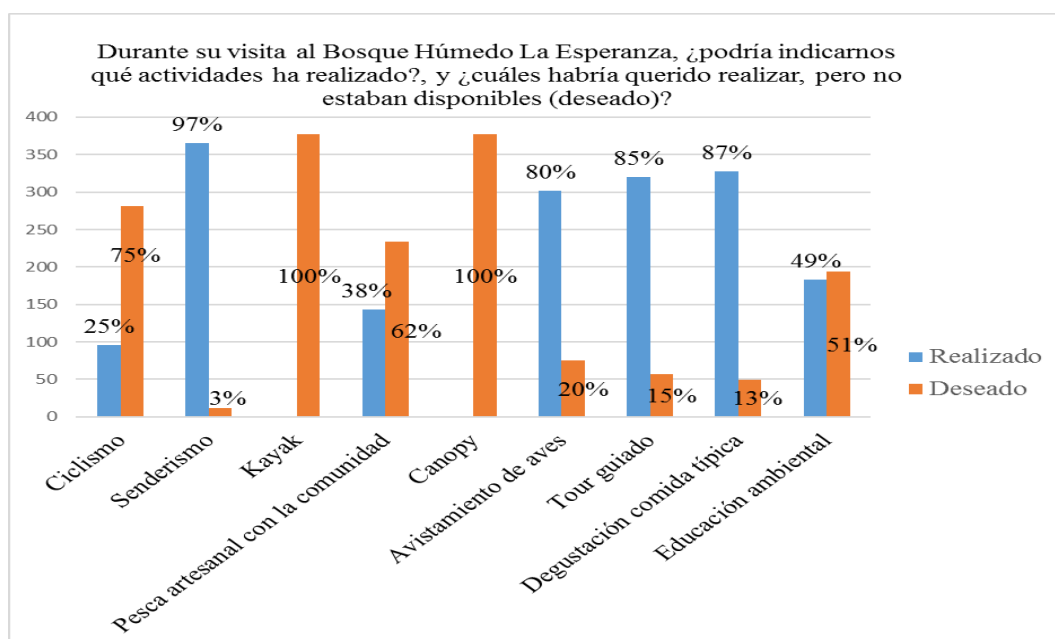
¿Cómo valora su visita al Bosque Húmedo La Esperanza?	MEDIA	MODA
Estoy satisfecho con mi decisión de visitar el Bosque Húmedo La Esperanza	4	5
En términos generales, estoy satisfecho con mi experiencia durante la visita al Bosque Húmedo La Esperanza	4	5
La visita al Bosque Húmedo La Esperanza ha satisfecho mis expectativas	4	5
Estoy satisfecho con la oferta de servicios y actividades	5	5
Estoy realmente satisfecho con mi visita al Bosque Húmedo La Esperanza (superando mis expectativas)	5	5

Tabla# 6: Valoración de la visita del Bosque Húmedo La Esperanza. **Fuente:** Elaboración propia.

Análisis: En lo que respecta a la valoración y satisfacción del Bosque Húmedo La esperanza, los encuestados destacan estar satisfechos con la oferta de los servicios y actividades superando sus expectativas.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO



Gráfico# 13: Actividades realizadas y deseadas Durante su visita al Bosque Húmedo La Esperanza, ¿podría indicarnos qué actividades ha realizado?, y ¿cuáles habría querido realizar, pero no estaban disponibles (deseado)?.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Se puede observar que el 100% de los encuestados hubiese querido realizar canopy y kayak; no obstante, cerca del 87% de las actividades que ofrece el destino fueron realizadas por los turistas como senderismo, avistamiento de aves y degustación de comidas típicas.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

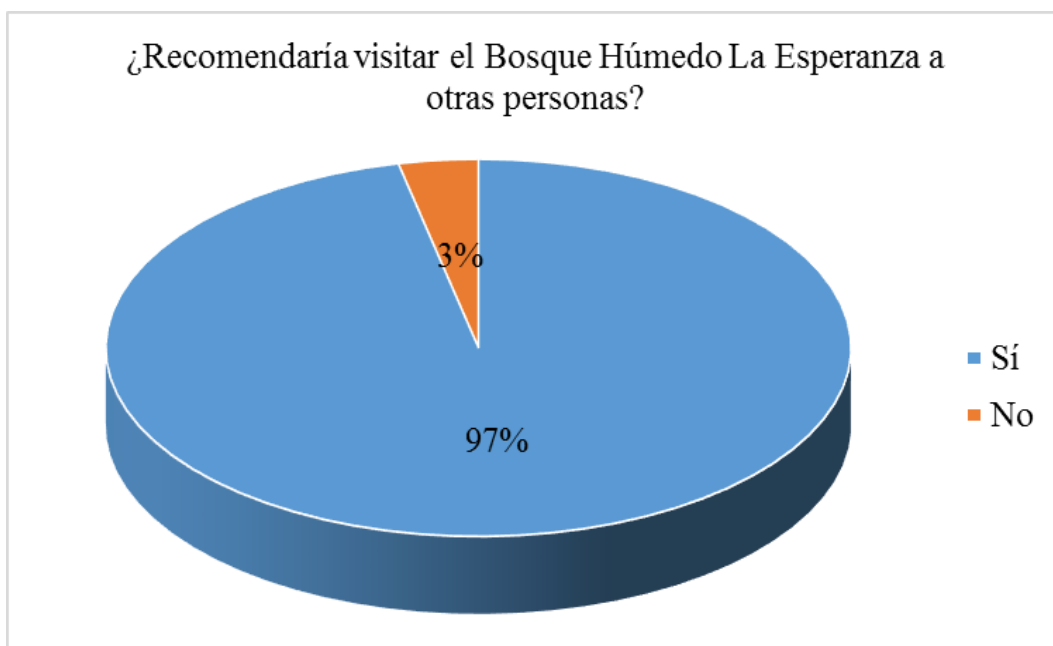
HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

ASPECTOS GENERALES	MEDIA	MODA
Presencia de especies animales	4	4
Presencia de especies vegetales y árboles significativos	4	5
Tranquilidad	5	5
Infraestructuras e instalaciones	3	4
Accesibilidad al Bosque	5	5
Señalización	3	4
Medio ambiente	5	5
Seguridad	5	5
PROGRAMACIÓN / OFERTA DE ACTIVIDADES	MEDIA	MODA
Oportunidad de realizar actividades físicas / deporte	5	5
Oportunidad de avistamiento de aves	4	5
Oportunidad de apreciar y aprender sobre la naturaleza	4	5
Oportunidad de aprender sobre el bosque	4	4
Disponibilidad de guianza	5	5
Servicios de emergencia	5	5
Servicios higiénicos (baños)	3	4
Limpieza	3	4
Horario de apertura	5	5
SOBRE LA COMUNIDAD	MEDIA	MODA
Oferta de artesanías	2	2
Servicios ofertados	5	5
Hospitalidad de la comunidad	5	5
Oferta gastronómica en calidad / precio	4	4
PERSONAL	MEDIA	MODA
Amabilidad del Personal del área natural (guardaparques)	5	5
Conocimientos del Personal del área natural (guardaparques)	5	5

Tabla# 7: Satisfacción general del turista. **Fuente:** Elaboración propia.

Análisis: Al momento de medir la satisfacción general en base a las 377 encuestas realizadas a los turistas se obtuvo que dentro de las falencias que se observaron fue la falta de servicios higiénicos, señalización dentro del bosque, la limpieza y la falta de artesanías. A pesar de estos detalles por mejorar destacan que es un lugar tranquilo por su contacto con la naturaleza, seguro y de fácil acceso, una buena disponibilidad de guianza, que cuentan con los servicios de emergencia, recalcan la hospitalidad y amabilidad de la comunidad.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO



Gráfico# 14: ¿Recomendaría visitar el Bosque Húmedo La Esperanza a otras personas?. **Fuente:** Elaboración propia.

Análisis: El 97% de los encuestados consideran que el Bosque Húmedo La Esperanza es un lugar que recomendarían a otras personas, mientras el 3% no lo recomendaría.

Percepción del ecoturismo

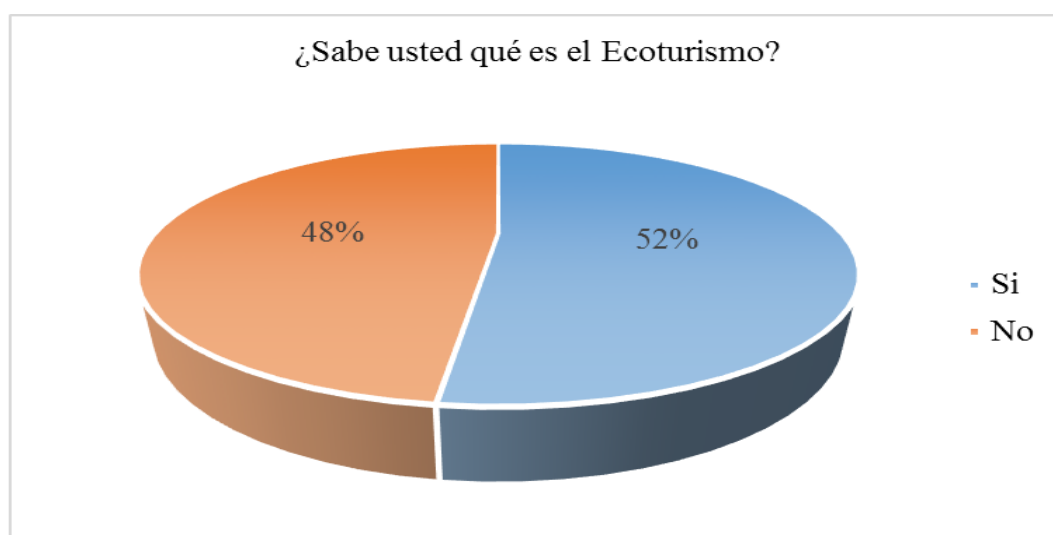


Gráfico #15: ¿Sabe usted qué es el Ecoturismo? **Fuente:** Elaboración propia.

Análisis: Al momento de preguntar a los turistas si saben acerca del ecoturismo, el 52% de los encuestados afirman conocer acerca de este termino,

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

mientras el 48% no conoce sobre el tema.

¿Cuál es su opinión acerca del ecoturismo?	MEDIA	MODA
El ecoturismo es el viaje a cualquier entorno natural	4	5
El ecoturismo incluye la apreciación del paisaje natural local	5	5
El ecoturismo incluye experiencias sobre la historia y cultura local	4	3
El ecoturismo debe ayudar a mejorar la conservación	4	5
El ecoturismo puede ayudar a mejorar la conservación	4	5
El ecoturismo es tanto una experiencia educativa como de viaje	3	2
El ecoturismo incluye la conservación y protección del entorno	4	3
El gasto que hace el ecoturista debe de distribuirse a la comunidad local	4	5
El beneficio económico del ecoturismo debería de ayudar a la administración del área natural para la conservación de la cultura y naturaleza	5	5
El ecoturismo promueve la participación y empoderamiento de la comunidad	4	5
Deberían de ofrecerse programas de educación e interpretación al ecoturista	4	5
El ecoturismo exige la aportación al turista de información sobre del entorno tanto antes como durante su visita	3	3
Los visitantes ecoturistas deberían de aceptar normas más restrictivas sobre las áreas naturales visitadas	4	4
Al visitar un área protegida debe de exigirse el acompañamiento de un guía con el fin de que se reduzcan los malos comportamientos del visitante	4	3
El número de visitantes a un área natural debe de estar siempre limitado para su protección	4	5

Tabla# 8: ¿Cuál es su opinión acerca del ecoturismo? **Fuente:** Elaboración propia.

Análisis: Dne acuerdo a los 196 personas que representa el 52% que conocen acerca del ecoturismo consideran que el ecoturismo incluye la apreciación del paisaje natural local y que debería de ayudar a la administración del área natural para la conservación de la cultura y naturaleza. Además, aprecia que el ecoturismo no es una experiencia educativa como de viaje y no exige la aportación al turista de información sobre el entorno ya sea antes y durante su visita.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis que se realizó en el Bosque Húmedo La Esperanza se pudo identificar que una de las principales razones por la que los turistas visitan este destino ecoturístico es convivir con la paz y la naturaleza que brinda el lugar; además, se puede encontrar una oferta variada de actividades permitiendo pasar momentos entretenidos e inolvidables con la familia o amigos, tanto que incentiva a realizar una segunda o tercera visita a este sitio.

En lo que respecta a la imagen de este destino se puede concluir que a pesar de estar ubicado a pocas horas de la ciudad de Guayaquil y tener vías en buen estado para llegar al cantón donde se encuentra ubicado el Bosque Húmedo existe poca oferta de transporte para acceder a este, si es que las personas no van en carros particulares. A pesar de ser un lugar con potencial histórico y cultural no se ha desarrollado en su totalidad ya que no ofrece al visitante una oferta entrenida de actividades culturales para que la visita del turista se extienda por más tiempo.

En cuanto a la satisfacción de los turistas durante su visita al Bosque Húmedo cabe recalcar que el 97% de los encuestados recomendaría viajar y visitar este destino enfocándose principalmente en la amabilidad y hospitalidad tanto de la comunidad como del personal del área natural además de considerarlo un lugar seguro donde se puede disfrutar de la tranquilidad que ofrece este lugar realizando actividades físicas y deportivas. Una de las cualidades representativas es que para toda hora hay la posibilidad de encontrar un guía que lo acompañe en la visita ya que son personas de la misma comunidad que conocen el lugar perfectamente.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

RECOMENDACIONES

Si bien es cierto el Bosque húmedo La Esperanza tiene anualmente 19200 visitantes, se pudo observar que la mayoría de personas que lo visitan han sido llevadas por conocidos que anteriormente ya habían estado en este destino. Se propone que las autoridades pertinentes que administran este recurso natural inicien una campaña estratégica para dar a conocer las diferentes actividades que se pueden realizar e incentiven al mismo tiempo a las personas involucradas para dar un mejor servicio a los turistas y generen mayores ingresos para la comunidad local. Existe una escasa oferta hotelera en los alrededores de esta área protegida y el acceso al bosque está limitado para aquellas personas que tienen vehículo propio ya que no hay buses para ingresar.

Siendo un destino ecoturístico se recomienda mejorar la señalética dentro del Bosque Húmedo ya que en la actualidad la escasa señalización está en mal estado por lo que genera al turista desconfianza para acceder a determinados lugares.

El turismo en este sector es considerado empírico debido a que los habitantes que están distribuidos en las diferentes localidades trabajan por su propia cuenta inclusive se observaron niños pequeños ofertando su servicio de guianza para lo que se recomienda regularizar las actividades turísticas en general para ofrecer seguridad tanto a la comunidad y a los turista.

Este destino esta controlado bajo jurisdicción del Municipio del cantón General Antonio Elizalde, actualmente se está iniciando un proceso de mejorar el

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

manejo de esta área; para ello, se recomienda crear una asociación y brindar capacitación a las personas que en la actualidad ofrecen guianza para que estén debidamente preparadas en los servicios que ofrecen al turista.

BIBLIOGRAFÍA

- Armstrong, G., Kotler, P., Merino, M. J., Pintado, T., & Juan, J. M. (2011). *Introducción al Marketing*. Madrid: Pearson.
- Ascanio, A., & Vinicius, M. (2011). *Turismo Sustentable*. México: Trillas.
- Baloglu, S., Y Brinberg, D. (1997). Affective images of tourism destinations. *Journal of Travel Research*,
- Beerli, A., y Martín, J.D. (2004). Tourists characteristic and the perceived image of tourist destinations: a quantitative analysis – A case study of Lanzarote, Spain.
- Bigné, J.E. (2005). Nuevas orientaciones del marketing turístico: de la imagen de
- Bigné, J.E., Sánchez, M.I. y Sánchez, J. (2001): “Tourism Image, Evaluation Variables and After Purchase Behaviour: Inter-Relationship”. *Tourism Management*.
- Boullon, R. (2004). *Marketing Turístico - Una perspectiva desde la planificación*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas.
- Bowen, D., Y Clarke, J. (2002). Reflections on tourist satisfaction research: past, present and future. *Journal of Vacation Marketing*.
- Cabarcos, N. (2011). *Administración de servicios turísticos*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Chávez de la Peña, J. (2011). *Ecoturismo TAP*. México: Trillas. Destinos a la fidelización de los turistas”. *Papeles de Economía Española*.
- Escobar, A., & González, Y. (2011). *Marketing Turístico*. Madrid: Síntesis S.A.
- Fernandez, S. C. (2013). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. España: Paraninfo S.A.
- Forteza, J., & Andrade, B. (2016). *Estudio sobre la satisfacción e imagen del Área Nacional de Recreación Isla Santay como destino ecoturístico*. Universidad Particular de Especialidades Espíritu Santo, Facultad de Turismo y Hotelería. Samborondón: UEES.
- Gómez, M., García, J. A., & Molina, A. (2013). Imagen cognitiva de los destinos de interior desde la perspectiva de residentes y visitantes: una aplicación

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL BOSQUE

HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO ECOTURÍSTICO

empírica en 4 regiones españolas. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: Pearson Educación.

Luque, T., Del Barrio, S., Ibáñez, J.A. y Rodríguez, M.A. (2007): “Modeling a city’s image: the case of Granada”.

Moutinho, L. (1987): “Consumer Behavior in Tourism”. *European Journal of Marketing*, Vol.21 (10)

Nebel, B., & Wright, R. (1999). *Ecología y desarrollo sostenible*. Mexico: Prentice Hall.

Phelps, A. (1986): “Holiday Destination Image – The Problem of Assessment: An Example Developed in Menorca”. *Tourism Management*, Vol.7

Radisc, B & Michelle, B. (2006). The tourist destination brand. *Tourism and Hospitality Management*.

Ramírez, Y. (2013). *El descanso y el Ocio*. Guayaquil: Servicios Gráficos PTT.

Reynolds, W.H. (1985): “The Role of the Consumer in Image Building”. *California Management Review*

San Martín Gutiérrez, H. (2006). Estudio de la imagen de destino turístico y el proceso global de satisfacción: adopción de un enfoque integrador. Universidad de Cantabria.

SNAP. (2015). *Sistema Nacional de Áreas Protegidas*. Obtenido de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/info-snap>

Spreng, R.A. and Olshavsky, R.W. (1993). A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction.

TIES. (2015). *The International Ecotourism Society*. Obtenido de <http://www.ecotourism.org/ties-ecotourism-esp%C3%B1ol>

Vignati, F. (2009). Gestión de destinos turísticos. México: Trillas.

ANEXOS

**BOSQUE HÚMEDO LA ESPERANZA
GENERAL ANTONIO ELIZALDE
ENCUESTA AL VISITANTE**

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMAGEN DEL
BOSQUE HÚMEDO LA ESPERANZA COMO DESTINO
ECOTURÍSTICO**



Buenos días / tardes, mi nombre es Wilson Villavicencio estudiante de la Facultad de Turismo y Hotelería de la Universidad Particular de Especialidades Espíritu Santo (UEES), que se encuentra realizando un estudio sobre el nivel de satisfacción e imagen percibida del Bosque Húmedo La Esperanza como parte de mi trabajo de titulación. Antes de comenzar, es importante señalar que toda la información obtenida será usada sólo para los objetivos de la presente investigación. De antemano agradezco su participación.

Nº de cuestionario: _____

Nombre del encuestador:

Fecha: _____

Día de la semana:

Hora: _____

SOBRE LA VISITA AL BOSQUE HÚMEDO LA ESPERANZA

1- ¿A través de qué medios ha conocido / escuchado usted sobre el Bosque Húmedo La Esperanza?

Prensa Agencia de viajes Internet Amigos Familia
Programas de TV
Radio Otros:

2- ¿Había visitado usted antes el Bosque Húmedo La Esperanza?

Sí No

Si su respuesta en (2) es positiva indique con qué frecuencia

1 – 3 veces 4 – 6 veces 7 – 10 veces Más de 10 veces
Diariamente (todos los días) Semanalmente (cada semana)
mensualmente

3- ¿Qué medios de transporte utilizó para llegar al Bosque Húmedo La Esperanza?

Carro propio Taxi Buseta Bus turístico
Moto Bicicleta Lancha Caminando

4- ¿Cuál es el motivo principal de su visita al Bosque Húmedo La Esperanza? (puede escoger más de una)

Diversión / recreación Poder decir que conoces el BH La Esperanza

Estar cerca de la naturaleza Relajarme / salir del entorno de la ciudad

Aprender más sobre la naturaleza (educación ambiental) Acompañar a
otras personas

Aprender sobre la cultura de la comunidad local Observación de aves

Ver los cocodrilos Disfrutar de su paisaje Aventura
Ejercitarme

Otra ¿Cuál?

PERCEPCIÓN DEL ECOTURISMO

5- ¿Sabe usted qué es el Ecoturismo?

Si No (Si la respuesta es negativa pase a la pregunta 7)

6- En la tabla a continuación, hay una serie de descripciones sobre el ecoturismo. En una escala de 1 a 5 indique hasta qué punto su opinión coincide con estos adjetivos, donde 1 es totalmente Desacuerdo y 5 totalmente de Acuerdo:

	Ecoturismo				
	Escala de 1=total desacuerdo a 5=totalmente de acuerdo				
El ecoturismo es el viaje a cualquier entorno natural	1	2	3	4	5
El ecoturismo incluye la apreciación del paisaje natural local	1	2	3	4	5
El ecoturismo incluye experiencias sobre la historia y cultura local	1	2	3	4	5
El ecoturismo debe ayudar a mejorar la conservación	1	2	3	4	5
El ecoturismo puede ayudar a mejorar la conservación	1	2	3	4	5
El ecoturismo es tanto una experiencia educativa como de viaje	1	2	3	4	5
El ecoturismo incluye la conservación y protección del entorno	1	2	3	4	5
El gasto que hace el ecoturista debe de distribuirse a la comunidad local	1	2	3	4	5
El beneficio económico del ecoturismo debería de ayudar a la administración del área natural para la conservación de la cultura y naturaleza	1	2	3	4	5
El ecoturismo promueve la participación y empoderamiento de la comunidad	1	2	3	4	5
Deberían de ofrecerse programas de educación e interpretación al ecoturista	1	2	3	4	5
El ecoturismo exige la aportación al turista de información sobre del entorno tanto antes como durante su visita	1	2	3	4	5
Los visitantes ecoturistas deberían de aceptar normas más restrictivas sobre las áreas naturales visitadas	1	2	3	4	5
Al visitar un área protegida debe de exigirse el acompañamiento de un guía con el fin de que se reduzcan los malos comportamientos del visitante	1	2	3	4	5
El número de visitantes a un área natural debe de estar siempre limitado para su protección	1	2	3	4	5

IMAGEN DEL BOSQUE HÚMEDO LA ESPERANZA

7- ¿Podría darnos su opinión sobre el Bosque Húmedo La Esperanza como destino ecoturístico según estos criterios?:

	Su opinión				
	(1= totalmente en desacuerdo, 5= totalmente de acuerdo)				
Un lugar con buenas infraestructuras (puentes, camineras, etc.)	1	2	3	4	5
Un lugar que ofrece actividades recreativas variadas (excursiones, atracciones, avistamiento de aves, visita a la comunidad, etc.)	1	2	3	4	5
Un lugar que ofrece una variedad de tiendas y restaurantes	1	2	3	4	5
Un lugar de fácil acceso (cercano, fácil disponibilidad de taxis y buses, etc.)	1	2	3	4	5
Destino que ofrece una herencia histórica y cultural interesante que visitar	1	2	3	4	5
Un lugar que ofrece actividades culturales interesantes	1	2	3	4	5
La oferta gastronómica de la comunidad es rica y variada	1	2	3	4	5
Un lugar con un entorno atractivo (paisajes naturales, comunidad...)	1	2	3	4	5

Un lugar con tradiciones y costumbres interesantes	1	2	3	4	5
Un lugar seguro para visitar	1	2	3	4	5
Un lugar un poco masificado, con demasiada gente	1	2	3	4	5
Un lugar saludable y libre de polución	1	2	3	4	5
Un lugar caracterizado por la hospitalidad y amabilidad de la comunidad	1	2	3	4	5
Un lugar que ofrece una buena calidad de vida para la comunidad	1	2	3	4	5
Un lugar de moda	1	2	3	4	5
Un lugar diferente	1	2	3	4	5
Un lugar que ofrece una experiencia inolvidable	1	2	3	4	5
Un lugar ideal para visitarlo en familia y con niños	1	2	3	4	5
La oferta de la comunidad es de una buena relación calidad / precio	1	2	3	4	5

8- En general, ¿qué puntuación le daría a la imagen del Bosque Húmedo La Esperanza en comparación con otras áreas naturales que haya visitado?

	IMAGEN (de 1= muy negativa a 5=muy positiva)				
Bosque Húmedo La Esperanza	1	2	3	4	5

9- En la tabla a continuación, hay una serie de adjetivos que pueden describir su opinión sobre el Bosque Húmedo La Esperanza. En una escala de entre 1 y 2 indique hasta qué punto su opinión coincide con estos adjetivos, donde 1 (y -1) es en medianamente de acuerdo y 2 (y -2) totalmente de acuerdo:

-2 intensidad alta negativa, -1 intensidad media negativa, 0 nulo, +1 intensidad media positiva, +2 intensidad alta positiva						
Aburrido	-2	-1	0	+1	+2	divertido
estresante	-2	-1	0	+1	+2	relajante
descuidado	-2	-1	0	+1	+2	cuidado
desagradable	-2	-1	0	+1	+2	agradable
desordenado	-2	-1	0	+1	+2	ordenado
Limpio	-2	-1	0	+1	+2	sucio

SATISFACCIÓN CON SU VISITA AL BOSQUE HÚMEDO LA ESPERANZA

10- ¿Cómo valora su visita al Bosque Húmedo La Esperanza?

	de 1=total desacuerdo a 5=totalmente de acuerdo				
Estoy satisfecho con mi decisión de visitar el Bosque Húmedo La Esperanza	1	2	3	4	5
En términos generales, estoy satisfecho con mi experiencia durante la visita al Bosque Húmedo La Esperanza	1	2	3	4	5
La visita al Bosque Húmedo La Esperanza ha satisfecho mis expectativas	1	2	3	4	5
Estoy satisfecho con la oferta de servicios y actividades					
Estoy realmente satisfecho con mi visita al Bosque Húmedo La Esperanza (superando mis expectativas)	1	2	3	4	5

11-Durante su visita al Bosque Húmedo La Esperanza, ¿podría indicarnos qué actividades ha realizado?, y ¿cuáles habría querido realizar, pero no estaban disponibles (deseado)?

Realizado	ACTIVIDAD	Deseado
	Ciclismo	
	Senderismo	
	Kayak	
	Pesca artesanal con la comunidad	
	Canopy	
	Tour en lancha por el río Guayas	
	Remo en canoa	
	Avistamiento de aves	
	Tour guiado	
	Visita a las áreas de manglar	
	Degustación comida típica	
	Visita al centro de interpretación	
	Educación ambiental	
	Otros:	

12- Indique que tan satisfecho está usted con los siguientes ítems, en referencia a su visita al Bosque Húmedo La Esperanza (1 = bajo nivel 5 = alto nivel)

ASPECTOS GENERALES	De 1=bajo nivel a 5=alto nivel				
	1	2	3	4	5
• Presencia de especies animales	1	2	3	4	5
• Presencia de especies vegetales y árboles significativos	1	2	3	4	5
• Tranquilidad	1	2	3	4	5
• Infraestructuras e instalaciones	1	2	3	4	5
• Accesibilidad a la Isla	1	2	3	4	5
• Accesibilidad dentro de la Isla / Camineras	1	2	3	4	5
• Señalización	1	2	3	4	5
• Medio ambiente	1	2	3	4	5
• Seguridad en la Isla	1	2	3	4	5
PROGRAMACIÓN / OFERTA DE ACTIVIDADES					
• Oportunidad de realizar actividades físicas / deporte	1	2	3	4	5
• Oportunidad de avistamiento de aves	1	2	3	4	5
• Oportunidad de apreciar y aprender sobre la naturaleza	1	2	3	4	5
• Oportunidad de aprender sobre el manglar	1	2	3	4	5
• Disponibilidad de guianza	1	2	3	4	5
• Servicios de emergencia en la Isla	1	2	3	4	5
• Servicios higiénicos (baños)	1	2	3	4	5
• Limpieza	1	2	3	4	5
• Horario de apertura	1	2	3	4	5

SOBRE LA COMUNIDAD					
• Oferta de artesanías	1	2	3	4	5
• Servicios ofertados	1	2	3	4	5
• Hospitalidad de la comunidad	1	2	3	4	5
• Oferta gastronómica en calidad / precio	1	2	3	4	5
PERSONAL					
• Amabilidad del Personal del área natural (guardaparques)	1	2	3	4	5
• Conocimientos del Personal del área natural (guardaparques)	1	2	3	4	5

13- ¿Recomendaría visitar el Bosque Húmedo La Esperanza a otras personas?

Sí No

CARACTERÍSTICAS SOCIO-DEMOGRÁFICAS

Sexo	Edad	Procedencia
Hombre	16-24 años	Local (Guayaquil)
Mujer	25-34 años	Nacional
	35-44 años	Región (_____)
	45-54 años	Internacional
	55-64 años	País (_____)
	Más de 64 años	

Educación

Profesión

Sin estudios	
Primaria	
Secundaria	
Estudios universitarios	
Posgraduado	

Estudiante	
Independiente	
Empresario	
Cooperativa	
Empleado	
Jubilado	
Desempleado	

Email