



**UNIVERSIDAD CASA GRANDE**  
**FACULTAD DE COMUNICACIÓN MÓNICA HERRERA**

# **La satisfacción de los excursionistas guayaquileños que visitan la Isla Santay**

Elaborado por:

**ALLISON DEL ROCÍO CARRERA DELGADO**

## **GRADO**

Trabajo de Investigación Formativa previo a la obtención del Título de:

**Licenciada en Comunicación Audiovisual y Multimedia**

**Guayaquil – Ecuador**

**Octubre 2017**





**UNIVERSIDAD CASA GRANDE**  
**FACULTAD DE COMUNICACIÓN MÓNICA HERRERA**

# **La satisfacción de los excursionistas guayaquileños que visitan la Isla Santay**

Elaborado por:

**Allison del Rocío Carrera Delgado**

## **GRADO**

Trabajo de Investigación Formativa previo a la obtención del Título de:  
**Licenciado en Comunicación Audiovisual y Multimedia**

**DOCENTE INVESTIGADOR**

**Mgs. Suleen Díaz Christiansen**

**CO-INVESTIGADOR**

**Mgs. Annabelle Estefanía Figueroa Lizarzaburu**

**Guayaquil, Ecuador**

**Noviembre, 2017**

## **Resumen**

El presente artículo describe el grado de satisfacción que poseen los excursionistas guayaquileños que visitan la Isla Santay en el 2017 mediante la identificación y calificación de las siguientes seis sensaciones experimentadas: vivir algo auténtico, enriquecerse personal e intelectualmente, admiración por el patrimonio natural y cultural, renovarse y llenarse de energía, paz y tranquilidad y sentirse parte del entorno natural. Es un estudio de enfoque cuantitativo y de alcance metodológico descriptivo, se realizaron 1080 encuestas a la muestra escogida correspondiente al universo de excursionistas habitantes de Guayaquil. Los principales resultados revelan que los excursionistas se encuentran muy satisfechos con las sensaciones experimentadas durante la visita, por lo que se concluye que un alto grado de satisfacción en los excursionistas genera acciones positivas posteriores a la visita como: repetición de la visita, recomendación del lugar y estimulación de amigos y familiares. También se confirma que los excursionistas muy pocos satisfechos no actuarían negativamente a futuro.

**Palabras claves:** Turismo, Isla Santay, satisfacción, satisfacción turística, excursionismo.

## **Abstract**

This article describes the degree of satisfaction of the Guayaquil hikers who visit Santay Island in 2017 by identifying and qualifying the following six sensations: to live something authentic, to enrich oneself personally and intellectually, to admire the natural and cultural heritage, renew and fill with energy, peace and tranquility and feel part of the natural environment. It is a study of quantitative approach and descriptive methodological scope, were carried out 1080 surveys to the chosen sample corresponding to the universe of hikers habitants of Guayaquil. The main results reveal

that the hikers are very satisfied with the sensations experienced during the visit, so it is concluded that a high degree of satisfaction in the hikers, generates positive actions after the visit as: repetition of the visit, recommendation of the place and stimulation of friends and family. It is also confirmed that very poor satisfied hikers would not commit future negative actions

**Key Words:** Tourism, Santay Island, satisfaction, tourist satisfaction, hiking.

### **Nota introductoria**

El trabajo que contiene el presente documento integra el Proyecto Interno de Investigación-Semillero denominado La Isla Santay: Calidad de servicio, valor percibido, motivación, satisfacción y aporte económico del excursionista guayaquileño, propuesto y dirigido por la Docente Investigadora Suleen Díaz Christiansen, acompañada de la Co-investigadora Annabelle Figueroa Lizarzaburu, docentes de la Universidad Casa Grande.

El objetivo del Proyecto Semillero es conocer la calidad, motivación, percepción, nivel de satisfacción percibida por el habitante de Guayaquil que visita la isla Santay y su aporte económico. El enfoque del Proyecto es cuantitativo. La investigación se realizó en la Isla Santay-Ecuador. La técnica de investigación usada para recoger la información fue la encuesta.

## **1. Introducción**

El turismo ha sido adoptado por países en vías de desarrollo como principal estrategia de impulso para el sector económico y social (The International Ecotourism Society, 2014). En Ecuador, el sector turístico representa la tercera fuente de ingresos no petroleros con el 7,2% de aporte al PIB nacional (World Travel and Tourism Council, 2017). Es una de las actividades más importantes de su economía (España Mera, 2012). La actividad turística del país ha logrado expandirse debido al gran potencial que posee, riqueza en recursos naturales, áreas verdes, patrimonios culturales y diversidad en flora y fauna. El crecimiento de esta actividad ha generado un incremento del 14% en el ingreso de turistas en los últimos cinco años (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2014).

Un factor esencial para el progreso de un destino turístico es conocer el grado de satisfacción que tienen los turistas que lo visitan (Oliveira, 2011). Alrededor del mundo se han realizado investigaciones sobre la satisfacción turística. En España Antón Martín, Camarero Izquierdo y Laguna-García (2014) realizaron un estudio sobre la satisfacción y motivación de los turistas indicando que un turista satisfecho es propenso a compartir su experiencia con los demás, logrando la promoción del destino. Wang (2015) realizó un análisis de percepción de los turistas, interpretación de sus necesidades y niveles de satisfacción de la visita a un parque nacional en Taiwán destacando que a mayor conocimiento del turista sobre el destino que visita, mayor es su nivel de satisfacción. En América Latina, Ibañez Pérez, Cruz Chávez, y Juárez Mancilla (2016) realizaron un estudio en México sobre motivaciones y satisfacciones de los turistas, logrando identificar debilidades en los servicios ofertados causando insatisfacción en los turistas.

En Ecuador, una investigación realizada en la ciudad de Ambato sobre el nivel de satisfacción del visitante en los servicios ofrecidos en un centro de recreación en

Salcedo, provincia de Cotopaxi concluye que la falta de promoción del sitio y una mala atención por parte del bar del lugar dejan al turista conforme con el servicio que recibe (Silva Jiménez, 2015). Durante el 2015 y el 2016, se han realizado dos estudios de satisfacción de los turistas extranjeros e interprovinciales visitantes de la Isla Santay (Arroyo Mosquera, 2015; Varenius González - Artigas, 2016). En el 2015, se analizaron elementos como: belleza paisajística, diversidad de la flora y fauna del lugar, la conservación del patrimonio natural, atención y calidad de los guías turísticos, diversidad y calidad de la gastronomía (Arroyo Mosquera, 2015). Los resultados del estudio determinaron que los turistas extranjeros e interprovinciales se sienten satisfechos con la oferta turística de la isla, no obstante se enfatiza que la oferta debe ser evaluada tomando los indicadores de satisfacción de cada elemento estudiado para brindar mejoras y elevar los niveles de satisfacción del turista (Arroyo Mosquera, 2015).

En el 2016, un último estudio realizado por Varenius González – Artigas se midió el grado de satisfacción de los turistas tomando en cuenta los siguientes elementos: repetición de la visita, aburrimiento en caso de [UdW1][ac2] repetición de visita[SB3][ac4], recomendación a conocidos, recomendación positiva de la isla, paz y tranquilidad, conexión con la naturaleza, renovación personal y pérdida de tiempo. El estudio reveló que los turistas extranjeros y nacionales exceptuando de Guayaquil están totalmente satisfechos con la oferta turística de la isla, su paz y tranquilidad es lo que más resaltan de ella. También se afirmó que no estarían dispuestos a volver si tuvieran que pagar por su visita (Varenius González - Artigas, 2016).

Los estudios presentados de la Isla Santay permiten reconocer al turista nacional exceptuando Guayaquil y al turista internacional como altamente satisfecho con su visita a la isla (Arroyo Mosquera, 2015; Varenius González - Artigas, 2016). Se ha



analizado la oferta turística de la isla en cuanto a los perfiles de los turistas antes mencionados. Sin embargo, no hay estudios que contemplen al excursionista guayaquileño, por lo que se considera necesario incluir un nuevo perfil a estudiar y así obtener un enfoque global en cuanto a satisfacción turística de los visitantes de la Isla Santay.

En la actualidad, la oferta turística mundial es muy variada y sus productos o servicios son altamente competitivos; constantemente se llevan a cabo estudios y evaluaciones comprometidas a implantar soluciones y desarrollar promociones que incrementen el deseo de los turistas a visitar un destino, o repetir la visita (Oliveira, 2011). Los estudios de satisfacción permiten analizar los diferentes elementos o atributos que componen la oferta turística de un destino. Con una aproximación hacia la satisfacción turística se puede comprender las necesidades y requerimientos de los visitantes de un destino, con el fin de mejorar las ofertas y contribuir al crecimiento de la industria turística (Ziegler, Dearden, y Rollins, 2012).

El presente estudio describe el grado de satisfacción de los excursionistas guayaquileños que visitan la Isla Santay en el 2017 mediante la calificación de las sensaciones que experimentan los excursionistas durante la visita. Se identifica los elementos del turismo comunitario ofrecidos por la isla que generan satisfacción, así como los atributos que influyen y las acciones futuras de los excursionistas guayaquileños con respecto a la isla. En el apartado siguiente se encuentra la revisión de la literatura, descripción del área geográfica, la metodología y finaliza con los resultados, su discusión y conclusiones.

## **2. Revisión de la literatura**

Definir el término satisfacción implica abordar la perspectiva del marketing, disciplina que ha estudiado de manera particular este concepto (Oliveira, 2011). Oliver

(2015) define a la satisfacción como la réplica generada por parte de quién adquiere un bien o consume un servicio. Esta respuesta implica una postura hacia una cualidad específica de un producto o servicio que es de total agrado para el consumidor. Para Wang (2016) la satisfacción resulta del proceso de analizar cognitivamente y emocionalmente un producto o servicio después de su consumo. Oliver (2015) le atribuye este juicio a la teoría de la desconfirmación que indica que la satisfacción es lo que se concluye a partir de contrastar la imagen de un producto o servicio con lo experimentado.

Para Vergara Schmalbach, Quesada Ibarguen, y Blanco Hernández (2012) la satisfacción de un servicio se compone por la percepción, según su valoración y las acciones post servicio como: recomendación, fidelidad, volver a usar el servicio o generación de comentarios negativos. Kim (2012) acotó que la valoración del servicio es un factor concluyente para un juicio de satisfacción. De igual manera, afirmó que una percepción beneficiosa del servicio genera un valor positivo en la satisfacción y en las futuras decisiones e intenciones del cliente. Vergara Schmalbach *et al.* (2012) corroboraron que el valor percibido del producto o servicio influye en el juicio de satisfacción y este interviene en las acciones post compra. Además que en los últimos diez años se ha tomado en cuenta estudiar la satisfacción del cliente en distintas áreas. Dentro del turismo, la satisfacción es un proceso complejo que se integra con los elementos de un destino turístico, principalmente con su imagen. Para evaluar la satisfacción general del turista que visita un destino, se necesita analizar las intenciones de recomendación, la experiencia como resultado de lo que se esperaba a lo que se recibió, y por último la posibilidad de volver al destino (Wang, 2016). Bajo esta condición, la satisfacción del turista se vuelve el aspecto más relevante para la autoevaluación de los destinos y su oferta turística, de igual manera permite colocar en

una balanza lo bueno como lo malo en favor de mejorar sus actividades y elevar el nivel de competencia frente a otros destinos (Bringas Rábano y Toudert, 2016).

La evaluación de la satisfacción turística implica que día a día, los destinos turísticos modifiquen sus ofertas y las adapten a los cambios que se presentan mediante la retroalimentación de sus respectivos visitantes a través de su nivel de satisfacción. La globalización, el mercado actual, el consumo digital y sus diferentes plataformas son factores que no deben pasar desapercibidos a la hora de crear estrategias y promociones para los destinos turísticos (Wang , 2016). Torres-Sovero, González , Martín López, y Kirkby (2012) acotaron que la satisfacción del turista depende de los rasgos característicos y el perfil del visitante, así como elementos financieros, sociales y hasta el entorno que se relaciona entre ellos. Por lo cual, estudiar al turista de manera global se ha vuelto parte de los estudios de satisfacción.

La satisfacción turística resalta como la principal vía para el análisis de la demanda turística entre los destinos y su nivel de competencia, de igual manera se convierte en un objetivo alcanzable para cualquier oferta turística, debido a que de esto dependerá la futura elección del turista y su interés en el destino (Casanova Sánchez, 2010). Según Wang (2016) un turista que no encuentra agradable su visita a un destino, tiene la capacidad de generar aspectos negativos y cometer acciones que no beneficien al destino como por ejemplo: no optar por recomendar el lugar, realizar críticas y decidir cambiar de elección en su próxima visita turística. Quintero León *et al.* (2015) indicaron que un turista totalmente satisfecho con un destino maneja la posibilidad de no regresar al lugar. Wadippuli Arachchi, Yajid, y Khatibi (2015) afirmaron que el mal uso de recursos, la mala distribución, el mal desempeño y la mala organización en las actividades de un destino turístico son causantes de inconformidad en el turista, por lo que su nivel de satisfacción será muy bajo, llevándolo a tomar otro destino como opción

en su próxima visita. Los destinos turísticos tienen la tarea de mantener las expectativas del destino estableciendo un vínculo con el turista después de su visita. Asimismo, se recomienda siempre revisar el correcto funcionamiento y relación de los servicios ofertados, así como los elementos que inciden en la satisfacción turística.

Los destinos buscan complacer a sus turistas cuidando e implementando nuevos productos o servicios a su oferta turística. A través de la satisfacción del turista, se evalúa la calidad de las ofertas y el resultado de las mismas percibidas por los visitantes. A un alto grado de satisfacción de los turistas, se le atribuye la reincidencia en las visitas y las recomendaciones al destino (Deshani, *et al.* 2013). Dentro de la satisfacción turística, es necesario analizar elementos relacionados directamente con el entorno natural, los servicios ofertados dentro del destino y las comodidades del mismo (Safee Sapari, Shuib, Ramachandran, y Syamsul Herman, 2013). Wang (2015) acotó que el servicio del *staff*, la retroalimentación, el contenido y calidad de interpretación, la información general, facilidades, diseño de rutas, áreas de recreación, atractivos, pizarra de destino, conveniencia pública, limpieza, accesibilidad, diseño del destino, actividades, tablas de interpretación y el valor único del lugar son los factores del ecoturismo que brindan satisfacción al visitante.

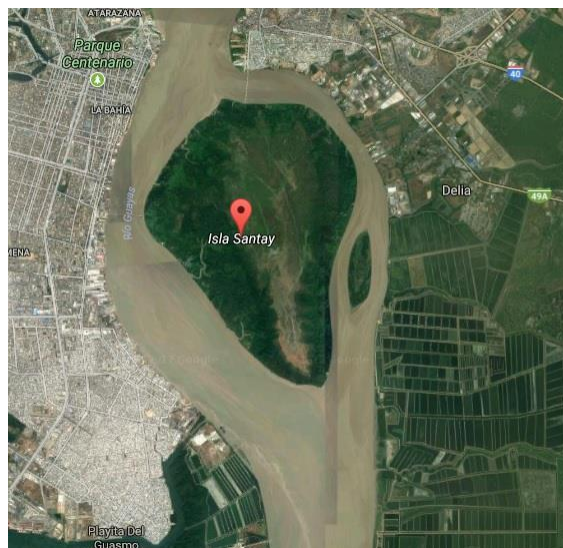
Stepchenkova y Lu (2012) realizaron un estudio sobre las experiencias del ecoturismo y entre los atributos estudiados se destacan: el ambiente, la amabilidad, las amenidades, las actividades y atracciones naturales, la comida y su calidad, ubicación y accesibilidad al lugar y las relaciones de precios con comida, hospedaje, alquileres u otros servicios. La percepción de todos los atributos del destino que posee el turista influyen en su nivel de satisfacción (Safee Sapari *et al.*, 2013). Es esencial realizar estudios de satisfacción año tras año para analizar, evaluar y corregir aspectos que puedan afectar a la oferta turística de un destino. Además, conocer la relación del turista

con respecto a la oferta turística del destino permite generar más oportunidades de visita y satisfacer las expectativas de los visitantes (Oliveira, 2011).

### 3. Descripción del área geográfica

La Isla Santay declarada como sitio Ramsar en el 2000 (Ministerio del Ambiente de Ecuador, 2015), es un humedal de importancia internacional ubicado entre Guayaquil y Durán, a 800 metros del río Guayas en la región Costa del Ecuador y forma parte de la lista de atractivos turísticos del país (Ver figura 1). El turismo comunitario que ofrece la isla es su principal característica y una de sus fortalezas. En el país, un aproximado de ocho redes se encuentran operando en el ámbito del turismo comunitario, tomando en cuenta a las que están consolidadas y en proceso de consolidación (Rodas , Ullauri Donoso, y San Martín , 2015). La Isla Santay se encuentra posicionada como destino turístico comunitario desde el año 2010 (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2010).

**Figura 1** Ubicación geográfica de la Isla Santay.



**Fuente:** <https://www.google.com.ec/maps/>

A partir de este año, el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP) declaró a la Isla Santay como Área de Recreación Nacional para la conservación del ecosistema inmerso, su mega diversidad y el patrimonio cultural que guarda la isla (Yáñez, 2016). La Isla Santay pertenece al Municipio de Durán, esta localidad designó a la isla con el

nombre de Parroquia San Jacinto Isla Santay en el 2010 mediante una ordenanza. Actualmente cuenta con el apoyo del Ministerio del Medio Ambiente, el Ministerio de Turismo, el Municipio de Guayaquil, la Gobernación del Guayas entre otras entidades así como también empresas privadas (Ministerio del Ambiente de Ecuador, 2015).

En el 2014 se inauguró el puente peatonal que conecta la Isla Santay con Guayaquil a través del Río Guayas, ubicado en la Calle El Oro, al Sur de la ciudad. El puente cuenta con ruta de ciclo vía y su trayecto dura aproximadamente 25 - 30 minutos en bicicleta y 40 - 45 minutos a pie. Santay cuenta con senderos, eco aldeas, zona de aves, un centro de interpretación, además es un refugio natural de especies en peligro de extinción. El mantenimiento de la Isla y sus diferentes modificaciones son para incentivar el incremento de las visitas a la Isla Santay (Arroyo Mosquera, 2015).

La Isla Santay se encuentra en la lista de centros turísticos comunitarios implementados por el Ministerio de Turismo de Ecuador, con el objetivo de explotar el campo turístico y contribuir al desarrollo del mismo (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2010). Mediante la creación de la Isla Santay como atractivo turístico comunitario, el número de turistas visitantes de la isla ascendió por tres años consecutivos. Un total de 900 visitas se registró en el 2012, mientras que en el 2013 hubieron 22.309 visitas, para el 2014 se registraron 717.818 visitantes, producto de la apertura del puente peatonal y en el 2015 hubieron 685.516 visitas (Ministerio del Ambiente de Ecuador, 2015). Durante el 2016 el número de visitas a la isla se redujo a un total de 363.205 visitas (Ministerio del Ambiente de Ecuador, 2017).

#### **4. Metodología**

El presente estudio es de enfoque cuantitativo y su alcance metodológico es descriptivo. Las investigaciones cuantitativas poseen información cuantificable que ha sido recolectada a través de un proceso riguroso, a partir de bases sólidas que mediante

los resultados permitirán realizar una crítica a la teoría existente o corroborarla (Ugalde Binda y Balbastre Venavent, 2013). Un estudio descriptivo revela características o especificaciones de una situación o fenómeno en específico sin necesidad de establecer una relación con otro, además brinda una perspectiva más profunda de lo que se está estudiando (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, 2014).

Se realizaron 1.080 encuestas a la muestra (Anexo 1) escogida correspondiente al universo de los excursionistas guayaquileños que visitan la Isla Santay. Se estudia a esta población debido a que en años anteriores ya se estudió a turistas nacionales no residentes de Guayaquil y a turistas extranjeros. Según los datos proporcionados por el Ministerio del Ambiente de Ecuador (2016) fueron 363.205 los visitantes a la isla durante el 2016, por lo que el error muestral, con un 95% de nivel de confianza es de  $\pm 2,9\%$ . La primera fase de este trabajo se realiza en la Universidad Casa Grande junto a un equipo de investigadoras. La siguiente fase correspondiente al trabajo de campo se realizó en la Isla Santay. La técnica utilizada es la encuesta, debido al uso de escalas que permitieron recolectar la información precisa para la correcta medición de las variables objeto de estudio, con el fin de cumplir con el objetivo general de esta investigación, que es describir el grado de satisfacción de los excursionistas guayaquileños que visitan la Isla Santay y los objetivos específicos de (1) identificar los elementos del turismo comunitario ofrecidos por la isla que generan satisfacción, (2) identificar los atributos que influyen en la satisfacción y las acciones futuras del excursionista. Se utilizó un cuestionario de 17 preguntas cerradas, como herramienta para la recolección de datos (Anexo 2). Se identificó seis variables correspondientes a la pregunta 11 de la encuesta y tres sensaciones experimentadas de la pregunta 5 (Tabla 1).

**Tabla 1.***Variables de estudio de satisfacción del excursionista guayaquileño que visita la Isla Santay.*

<b>Atributos ofrecidos por la Isla Santay</b>	<b>Sensaciones experimentadas</b>
Vivir algo auténtico	Repetición de la visita
Enriquecerme personal e intelectualmente	Recomendación de visitar el lugar
Admiración por el patrimonio natural y su conservación	Estimular a amigos y familiares a realizar la visita
Paz y tranquilidad	Aburrimiento en repetir la visita
Sentirme parte del entorno natural	
Renovarme y llenarme de energía	

**Fuente:** Elaboración propia. [UdW6]

Se relacionó los diferentes atributos con las sensaciones experimentadas durante y después de la visita a la Isla Santay. Para responder a las variables de atributos se utilizó una escala de Likert siendo 1 muy poco satisfactoria, 2 poco satisfactoria, 3 normal, 4 satisfactoria y 5 muy satisfactoria, mientras que para las sensaciones experimentadas se implementó otra escala de Likert siendo 1 muy poco de acuerdo, 2 poco de acuerdo, 3 normal, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Las encuestas se realizaron en diversos puntos de la isla escogidos de forma aleatoria. Como principal criterio para recolectar la información, los encuestados debían residir en Guayaquil. Durante el desarrollo de la investigación se manejó adecuadamente la información recolectada de la muestra, así como los datos recopilados bibliográficamente. Estos datos fueron ingresados, organizados y tabulados en el programa SPSS 22.0 del sistema operativo Windows para su posterior análisis.

## **5. Resultados y Discusiones**

El grado de satisfacción que poseen los excursionistas que visitan la Isla Santay en el 2017 según las sensaciones experimentadas, se presenta a continuación en la tabla 2.



**Tabla 2.**

*Grado de satisfacción de los excursionistas guayaquileños según las sensaciones experimentadas en su visita a la Isla Santay.*

Sensaciones experimentadas	Ranking	Media	Muy satisfactoria 5	Satisfactoria 4	Normal 3	Poco satisfactoria 2	Muy poco satisfactoria 1
Paz y tranquilidad	1	4,6	67,5%	23,8%	6,9%	1,2%	5,6%
Admiración por el patrimonio natural y su conservación	2	4,5	64,4%	24,4%	8,3%	2,0%	7,4%
Renovarme y llenarme de energía	3	4,4	64,8%	21,8%	7,5%	3,4%	2,5%
Sentirme parte del entorno natural	4	4,5	66,3%	21,8%	8,5%	3,0%	4,6%
Vivir algo auténtico	5	4,4	54,7%	31,9%	8,7%	3,1%	1,6%
Enriquecerme personal e intelectualmente	6	4,2	47,9%	31,9%	13,4%	4,9%	1,9%
Total		4,4	60,9%	25,9%	8,9%	2,9%	3,9%

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados presentados en la Tabla 2 muestran que los excursionistas guayaquileños están en un 60,9% muy satisfechos y en un 3,9% muy pocos satisfechos con las sensaciones experimentadas en su visita a la Isla Santay. Paz y tranquilidad (67,5%); renovarse y llenarse de energía (64,8%); y admiración por el patrimonio natural y su conservación (64,4%) son las sensaciones que dan más satisfacción a los excursionistas. Los autores Kim (2012) y Blanco Hernández (2012) confirmaron que para que exista un juicio de satisfacción debe haber una o varias percepciones positivas en el bien adquirido o en el servicio recibido. Por lo tanto, se confirma que los visitantes excursionistas de la Isla Santay le atribuyen valor a las sensaciones experimentadas en la visita, por lo que estas generan diferentes niveles de satisfacción como resultado.

Asimismo Wang (2016) acotó que dentro de los niveles de satisfacción generados es necesario ubicar las acciones posteriores del turista como: volver al destino, intención de recomendación y estimular a otros a experimentar lo mismo para obtener un resultado global de satisfacción turística. En la tabla 3 se muestra según el grado de satisfacción de las sensaciones experimentadas en la visita a la Isla Santay, si el excursionista está totalmente de acuerdo o muy poco de acuerdo con las acciones

posteriores como: repetir la visita, recomendación positiva del lugar y estimulación de amigos y familiares a visitar la isla.

**Tabla 3.**

*Grado de satisfacción de los excursionistas y acciones posteriores.*

Nivel de satisfacción	Total	Repetiría la visita		Recomendaría positivamente el lugar		Estimularía a amigos y familiares	
		De acuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo
Muy satisfactoria	61,0%	57,0%	6,8%	57,2%	3,4%	54,5%	4,3%
Satisfactoria	25,9%	34,9%	8,4%	35,1%	2,6%	36,1%	2,7%
Normal	8,9%	8,9%	3,9%	9,8%	2,0%	8,0%	2,1%
Poco satisfactoria	3,0%	2,6%	2,1%	2,3%	1,2%	2,3%	1,3%
Muy poco satisfactoria	3,9%	0,6%	0,6%	0,7%	0,3%	0,6%	0,4%

**Fuente:** Elaboración propia

De los datos analizados en la tabla 3 podemos obtener que el excursionista muy satisfecho representado con el 61,0% de la muestra está de acuerdo (57,0%) en repetir la visita; también está de acuerdo (57,2%) en recomendar positivamente el lugar; y por último se encuentra de acuerdo (54,5%) en estimular a amigos y familiares a visitar la Isla Santay. Por otra parte, el excursionista muy poco satisfecho se encuentra con un 0,6% poco de acuerdo en repetir la visita, de la misma manera con el 0,3% está poco de acuerdo en recomendar positivamente el lugar y asimismo con el 0,4% también está poco de acuerdo en estimular a amigos y familiares a visitar la Isla Santay. Según Casanova (2010) y Deshani *et al.* (2013) comentaron que las futuras elecciones del turista como repetición de visita y recomendación del lugar dependen de la satisfacción del turista. La autora afirmó que las acciones posteriores de un turista satisfecho sean positivas y contemplen las posibilidades de repetir la visita, recomendar el sitio y estimular a amigos y familiares a visitar el lugar. Por otra parte, Wang (2016) comentó que un turista muy poco satisfecho posiblemente genere acciones negativas o decida realizar todo lo contrario a un turista satisfecho o muy satisfecho como por ejemplo: no recomendar el lugar, realizar críticas y estar decidido totalmente a no regresar al lugar. Sin embargo, Quintero León *et al.* (2015) afirmaron que un turista muy satisfecho

también maneja la posibilidad de no repetir la visita. Según los datos analizados en la tabla 3 en el caso de la Isla Santay, los excursionistas muy satisfechos si repetirían la visita, si recomendarían el lugar y si estimularían a amigos y familiares a visitar la isla, y finalmente el excursionista muy poco satisfecho no maneja la posibilidad de no repetir la visita, recomendar el lugar o estimular a amigos y familiares a realizar la visita.

## **6. Conclusiones y Recomendaciones**

Los diferentes destinos turísticos buscan establecer relaciones a largo plazo con sus turistas, manteniendo la calidad e innovando en los servicios y productos ofrecidos (Deshani *et al.*, 2013). De acuerdo con las teorías abordadas en la revisión de la literatura y con los objetivos de investigación, se puede concluir que mediante la calificación a las sensaciones experimentadas en la visita a la Isla Santay los excursionistas que están muy satisfechos, tienen poca probabilidad de no repetir su visita, no recomendar, ni estimular a amigos y familiares a visitar la Isla Santay. Al contrario de lo que propusieron Quintero León *et al.* (2015) indicando que un turista totalmente satisfecho es capaz de no repetir la visita. Por otra parte, se identificó que un turista totalmente satisfecho sí vuelve a visitar el lugar, sí recomienda y sí estimula a sus amigos y familiares a volver al destino (Deshani, *et al.* 2013). Lo cual se cumple en el caso de Santay, debido a que se comprueba que los excursionistas muy satisfechos si repetirían su visita, además de recomendar el lugar y por último estimularían a sus amigos y familiares a visitar la isla. También se puede concluir que el excursionista guayaquileño que visita la isla no busca enriquecerse personal e intelectualmente ni vivir algo auténtico. El excursionista acude a la isla por la paz y tranquilidad que le representa visitar este destino. Además al ser un sitio con abundante naturaleza y belleza paisajística adquiere gran importancia y valor, haciéndola parte de la lista de destinos turísticos por visitar de los excursionistas guayaquileños.

Los principales resultados de esta investigación revelan el alto grado de satisfacción que tienen los excursionistas visitantes de la Isla Santay, por lo que se recomienda no descuidar la calidad de los servicios y los productos ofertados en la isla. Por otra parte también es recomendable evaluar la oferta turística de la Isla Santay de manera global para así poder establecer diferentes y nuevas formas de incrementar el número de visitantes mensuales, y así también implementar estrategias que fomenten a que los atributos con menor calificación como vivir algo auténtico, renovarse y llenarse de energía y enriquecerse personal e intelectualmente puedan tener mejor puntuación por parte de los futuros visitantes de la Isla Santay.

Finalmente, Ecuador cuenta con una amplia variedad de destinos naturales, los cuales son sus principales atributos a la hora de promocionarse como destino ecoturístico (Roux, 2013). La Isla Santay es un destino natural que necesita de atención por parte del sector público como privado para mantener así la actividad turística del país en crecimiento e innovación constante.

### **Referencias bibliográficas**

- Antón Martín, C., Camarero Izquierdo, C., & Laguna-García, M. (2014). Towards a new approach of destination loyalty drivers: satisfaction, visit intensity and tourist motivations. *Current Issues in Tourism*, 20(3), 238 - 260.
- Arroyo Mosquera, A. E. (2015). *Perfil del turista que visita la Isla Santay*. Tesis de Grado, Universidad Casa Grande, Facultad de Comunicación Mónica Herrera, Guayaquil, Ecuador.
- Bringas Rábano, N., & Toudert, D. (2016). Satisfacción turística del visitante fronterizo en Baja California, México. *Región y Sociedad*, 18(65), 109 - 147.
- Casanova Sánchez, W. (2010). El estudio de la cultura turística: El caso de Tulum, Quintana Room, 2005 - 2006. *Revista Península*, 4(2), 81 - 102.
- Deshani, J., Kumara, K., Wijesinghe, D., Wijesundara, W., Kumuduni, M., Pragalathan, M., . . . Usama, M. (2013). Customer Satisfaction on Eco-tourism Practices in Sri Lanka. *International Journal of Business and Social Science*, 6(10), 94 - 107.

- Deshani, J.A.K.K.P.; Kumara, K.K.I.H; Wijesinghe, D.M.S.; Wijesundara, W.M.N.D.; Kumuduni, M.N.; Pragalathan, M.; Randunu, W.W.H; Usama, M.M. (2013). Customer Satisfaction on Eco-tourism Practices in Sri Lanka. *International Journal of Business and Social Science*, 6(10), 94 - 107.
- España Mera, R. J. (2012). *El sector turístico*. Tesis doctoral, Universidad Politécnica Salesiana, Unidad de postgrado, Quito, Ecuador.
- García Palacios, C. (2016). Turismo comunitario en Ecuador: ¿Quo vadis? *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25(4), 597 - 614.
- González Guaní, C., Liberio Roca, F., & Osorio Sánchez, A. (2016). Ecoturismo sustentable en la Provincia de los Ríos. *Revista Publicando*, 3(8), 208-217.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. En *Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo*. México: Mcgraw Hill Education.
- Ibañez Pérez, R., Cruz Chávez, P., & Juárez Mancilla, J. (2016). Perfil y satisfacción del visitante del destino: Los Cabos, Baja California Sur. *Revista Opción*, 32(13), 1041 - 1068.
- Kisang, K. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2), 200 - 223.
- Matos Cámara, R., & San Martín Gutiérrez, S. (2012). Análisis sobre la reputación de marca, las emociones y la confianza como formadoras de la satisfacción del turista. *Contaduría y Administración*, 57(4), 253 - 286.
- Ministerio de Turismo de Ecuador. (2010). *Ministerio de Turismo*. Recuperado el 12 de Mayo de 2017, de Ministerio de Turismo: <http://www.turismo.gob.ec/el-desarrollo-turistico-en-la-isla-santay-avanza-con-capacitaciones/>
- Ministerio de Turismo de Ecuador. (2014). *Resumen Turismo Ecuatoriano*. Recuperado el 12 de Mayo de 2017, de Ministerio de Turismo de Ecuador: <http://www.turismo.gob.ec/resumen-2014-turismo-ecuadoriano-en-su-mejor-momento/>
- Ministerio del Ambiente de Ecuador. (2015). *Áreas Protegidas*. Recuperado el 10 de Mayo de 2017, de Ministerio del Ambiente: <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/areas-protegidas/%C3%A1rea-nacional-de-recreaci%C3%B3n-isla-santay>
- Ministerio del Ambiente de Ecuador. (2017). *Áreas protegidas reciben turistas en feriado fin de año*. Recuperado el 10 de Junio de 2017, de Ministerio del Ambiente: <http://www.ambiente.gob.ec/las-areas-protegidas-del-ecuador-recibieron-a-100-mil-turistas-durante-el-feriado-de-fin-de-ano/>

- Muhammad Mehedi, M., Abdullah Mohammed , A., Abdelmohsen, N., & Mohammad Nurul, A. (2017). Community-based ecotourism management for sustainable development of marine protected areas in Malaysia. *Ocean & Coastal Management*, 136, 104 - 112.
- Oliveira, B. (2011). Determinantes de la Satisfacción del Turista. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20, 229 - 242.
- OMT. (2002). *Ecoturismo y áreas protegidas*. Recuperado el 10 de Mayo de 2017, de Organización Mundial del Turismo: <http://sdt.unwto.org/es/content/ecoturismo-y-areas-protegidas>
- Peña Ullauri, V. D. (2015). *Descripción del grado de satisfacción del turista de la Isla Santay e identificación de actividades de turismo comunitario con potencial de desarrollo*. Tesis de Grado, Universidad Casa Grande, Facultad de Comunicación Mónica Herrera, Guayaquil, Ecuador.
- Quintero León, Alejandro; González Salinas, Mirna; Bergeret Muñoz, Roger; Sánchez Infante, Audel; Rosas Acevedo, Ana; Gordillo Escalante, Mónica; Díaz Garay, Alejandro; Dimas Mojarro, Juan; Topete Contreras , Carlos; Solano Díaz , Irma. (2015). Análisis de la Expectativa, Satisfacción y Lealtad del turista que visitó Acapulco, Guerrero, México. *Tlamati*, 6(1), 39 - 44.
- Rodas , M., Ullauri Donoso, N., & San Martín , I. (2015). El Turismo Comunitario en el Ecuador. *RICIT - Universidad de Especialidades Turísticas*(9), 60 - 77.
- Roux, F. (2013). *Turismo comunitario y conservacion ambiental*. Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Safee Sapari, M., Shuib, A., Ramachandran, S., & Syamsul Herman, M. (2013). Visitor's satisfaction towards service and facilities in Kilim Karst geoforest park, Langkawi. *Journal of applied Economics and Business*, 1(4), 25 - 42.
- Silva Jiménez, V. N. (2015). *Los Servicios ofertados en el centro de recreación piscina municipal del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi y su impacto actual en el nivel de satisfacción del visitante*. Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Ambato.
- Stepchenkova, S., & Lu, W. (2012). Ecotourism experiences reported online: Classification of satisfaction attributes. *Tourism Management*, 33, 702 - 712.
- Sudipta Kiran, S., Au, N., & Law, R. (2015). A study on online actions of ecotourists visiting nature based attractions in Kuala Lumpur. *Revista Turismo Estudios y Prácticas*, 4, 34 - 52.
- The International Ecotourism Society. (2015). *What is Ecotourism?* Recuperado el 12 de Mayo de 2017, de The International Ecotourism Society: <http://www.ecotourism.org/news/ties-announces-ecotourism-principles-revision>
- The International Ecotourism Society. (2014). *Ecodestinatons*. Recuperado el 12 de Mayo de 2017, de The International Ecotourism Society: <http://www.ecotourism.org/ecodestinatons>

- Torres Cadena, J., Pilco Manobanda, S., & Peña Guamán, C. (2016). El turismo comunitario en Ecuador: potencialidades y realidades turísticas en la parroquia San Lorenzo del Cantón Guaranda. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1 - 8.
- Torres-Sovero, C., González, J., Martín López, B., & Kirkby, C. (2012). Socio-ecological factors influencing tourist satisfaction in three ecotourism lodges in the southeastern Peruvian Amazon. *Tourism Management*(33), 545 - 552.
- Ugalde Binda, N., & Balbastre Venavent, F. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de la investigación. *Revista de Ciencias Económicas*, 31(2), 179 - 187.
- Varenius González - Artigas, N. (Noviembre de 2016). *Descripción del grado de satisfacción que visita la isla Sanaty*. Tesis de Grado, Universidad Casa Grande, Facultad de Administración y Ciencias Políticas, Guayaquil, Ecuador.
- Vergara Schmalbach, J., Quesada Ibarguen, V., & Blanco Hernández, I. (2012). Factores clave para la valoración de la calidad del servicio y satisfacción del cliente: modelos causales, desarrollo y evolución. *Revista digital de la Universidad Católica del Norte*(35), 380 - 400.
- Wadippuli Arachchi, R., Yajid, M., & Khatibi, A. (2015). Eco-Tourism Practices in Sri Lanka Eco Resorts: An Analysis of Satisfaction and Behavioral Intention of Eco-Tourists. *International Journal of Business and Social Science*, 6(10), 211 - 226.
- Wang, W. (2015). Visitor perception, interpretation needs, and satisfaction of Ecotourism: The case of Taijiang National Park, Taiwan. *Enlightening Tourism. A Pathmaking Journal*, 5(2), 180 - 200.
- Wang, Y. (2016). *More important than ever: Measuring tourist satisfaction*. Reporte, Griffith University, Griffith Institute for Tourism Research Report Series, Queensland.
- World Travel and Tourism Council. (2017). *Travel & tourism economic impact 2017 Ecuador*. Recuperado el 13 de Agosto de 2017, de World Travel and Tourism Council: <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries-2017/ecuador2017.pdf>
- Yáñez, P. (Junio de 2016). Las Áreas Naturales Protegidas del Ecuador: Características y problemática general. *Revista Qualitas*, 11, 41 -55.
- Ziegler, J., Dearden, P., & Rollins, R. (2012). But are tourists satisfied? Importance - Performance analysis of the whale shark tourism industry on Isla Holbox, Mexico. *Tourism Management*(33), 692 - 701.

## Anexos

### Anexo 1 – Cálculo de la muestra

Descripción	Valor
Fórmula	$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$
Tamaño del universo (N)	363.205
Margen de error (d)	±2.9%
Nivel de confianza (Z)	95%
Probabilidad de éxito * fracaso (p*q)	0,5
Muestra (n)	1080

Fuente: Elaboración propia



## Anexo 2 – Cuestionario



Fecha:

Código encuestador:

### EXCURSIONISMO EN LA ISLA SANTAY

La Universidad Casa Grande y la Universidad de Córdoba están realizando un estudio para conocer la percepción y la opinión de los excursionistas que visitan la Isla Santay.

1. **¿Ha visitado con anterioridad la Isla Santay?**
  - 1  Primera vez
  - 2  Si, de dos a tres veces
  - 3  Si, más de tres veces
2. **¿Con quién realiza la visita?**
  - 1  Solo
  - 2  Con compañeros de trabajo o amigos
  - 3  Con pareja
  - 4  Con pareja e hijos. Indicar el número de hijos.....
  - 5  Con hijos. Indicar el número de hijos.....
  - 6  Otros. Indicar.....
3. **¿Por qué medio ha conocido la existencia de la Isla de Santay como destino de visita? (se puede señalar más de una respuesta)**
  - 1  Recomendación de la agencia de viajes “presencial”.
  - 2  Recomendación de la agencia de viajes “online”.
  - 3  Recomendación de amigos y familiares.
  - 4  Experiencia propia visita previa.
  - 5  Folletos turísticos.
  - 6  Anuncios en los medios de comunicación.
  - 7  Recomendación de redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)
  - 8  Club y/o asociaciones
  - 9  Información encontrada en Internet

**4. Por favor, califique de 1 a 5 (siendo 1, nada importante y 5 muy importante) las principales razones para visitar la Isla Santay.**

<b>Razones de la visita</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Conocer su riqueza natural: flora, fauna y paisajes.					
2. Contactar con la naturaleza.					
3. Practicar deportes de naturaleza: senderismo, bicicleta					
4. Búsqueda de tranquilidad.					
5. Desconectar de lo cotidiano.					
6. Acudir al centro de interpretación de cocodrilos					
7. El deseo de conocer sitios nuevos.					
8. Degustar su gastronomía.					
9. Pasar tiempo con familiares y/o amigos.					
10. Realizar compras de interés: artesanía					
11. La fama y reputación del lugar.					
12. Ser un destino accesible para mi bolsillo.					
13. Cercanía a mi lugar de residencia.					

**5. Indique su sensación tras la visita a la Isla Santay (siendo 1, poco de acuerdo; y 5 totalmente de acuerdo) las siguientes cuestiones:**

<b>Sensaciones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Repetiría la visita					
2. Me aburriría venir otra vez					
3. Estimularía a mis amigos/familia a venir					
4. Si la isla no existiera me daría lo mismo					
5. Este es mi lugar favorito para el contacto con la naturaleza					
6. Recomendaría positivamente el lugar					
7. Estaría dispuesto a pagar por el ingreso a Santay					
8. Seguiré asistiendo aunque suban los precios					

**6. ¿Cuánto gastó por persona a lo largo de su visita en la isla de Santay?**

- 1  Menos de \$5      4  De \$16 a \$20      7  Más de \$30  
 2  De \$5 a \$10      5  De \$21 a \$25      8  Nada  
 3  De \$11 a \$15      6  De \$26 a \$30

**7. Por favor, califique de 1 a 5 (siendo 1, lo peor; y 5 lo mejor) su elección y experiencia tras visitar la Isla Santay.**

Sensaciones	1	2	3	4	5
1. Creo que el precio que he pagado por los servicios es razonable					
2. Esta experiencia supera el precio pagado					
3. Valoro lo que recibí a cambio por lo que pagué					
4. No existe otro lugar que me ofrezca, por lo que pagué, la misma experiencia					
5. En comparación con otros espacios parecidos, pienso que recibí un buen servicio					

**8. Para garantizar una mejor conservación de la Isla Santay como Área Nacional Protegida por favor, valore de 1 a 5 (siendo 1, en desacuerdo; y 5 totalmente de acuerdo) las siguientes cuestiones:**

	1	2	3	4	5
1. Debe corresponder a la Administración Pública.					
2. Deberían ocuparse las fundaciones y asociaciones benéficas.					
3. La conservación debe ser responsabilidad de los visitantes.					

**9. Para contribuir a la conservación de la Isla Santay como Área Nacional Recreativa Protegida. ¿Cuánto dinero estaría dispuesto a pagar por cada visita?**

- 1  Nada      3  Entre \$1 a \$1.99      5  Entre \$4 a \$5.99  
 2  Menos de \$1      4  Entre \$2 a \$3.99      6  Más de \$6

**10. Por favor, califique de 1 a 5 la calidad de cada uno de los siguientes atractivos (siendo 1 muy malo y 5 muy bueno).**

Aspectos de la visita	1	2	3	4	5
1. La belleza paisajística.					
2. Juegos infantiles- mini canopy					
3. La conservación del patrimonio natural.					
4. Atención y variedad del restaurante					
5. Infraestructuras: puentes, pasarelas					
6. Puntos de información turística					
7. Kioskos de bebidas y refrigerios					
8. Paseo en bote					
9. Atención de los guías turísticos					
10. Servicio de transporte fluvial					
11. Compras de interés: artesanías, productos tradicionales de la zona, etc.					
12. Alquiler/mantenimiento de bicicletas					
13. Seguridad ciudadana					
14. Cuidado y limpieza de los lugares visitados					
15. Hospitalidad de los residentes					
16. Centro de interpretación					
17. Cocodrilera					

**11. ¿Cómo calificaría las siguientes sensaciones tras su visita a la Isla Santay? (siendo 1, nada satisfactoria; y 5 muy satisfactoria)**

Sensaciones Experimentadas	1	2	3	4	5
1. Vivir algo auténtico					
2. Enriquecerme personal e intelectualmente					
3. Admiración por el patrimonio natural y su conservación					
4. Paz y tranquilidad					
5. Sentirme parte de su entorno natural					
6. Renovar y llenarme de energía					

**12. Sector de la ciudad donde habita**

- 1  Noreste                      3  Noroeste  
2  Sureste                      4  Suroeste

**13. Sexo:**

- 1  Varón    2  Mujer

**14. Edad:**

- 1  Menos de 30 años                      4  50-59 años  
2  30-39 años                              5  60-69 años  
3  40-49 años                              6  70 años ó más

**15. Nivel de formación:**

- 1  Enseñanza primaria completa                      4  Postgrado / Master  
Universitario  
2  Secundaria completa                              5  Postgrado / Doctorado  
(PhD)  
3  Graduado Universitario

**16. ¿A qué se dedica?**

- 1  Directivo / Empresario                              5  Labores del hogar  
2  Profesional independiente                              6  Estudiante  
3  Funcionario/a público                              7  Desempleado  
4  Funcionario/a privado                              8  Jubilado/a

**17. Nivel de ingreso mensual en dólares**

- 1  Menos de \$500                              5  De 1.250 a \$1.499  
2  De 500 a \$749                              6  De 1.500 a \$1.749  
3  De 750 a \$999                              7  De 1.750 a \$2.000  
4  De 1.000 a \$1.249                              8  Más de \$2.000

**¡Muchas gracias por su colaboración!**