

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

**DESCRIPCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA  
DE LA ISLA SANTAY E IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DE  
TURISMO COMUNITARIO CON POTENCIAL DE DESARROLLO**

**Elaborado por:**

**Valeria Diana Peña Ullauri**

# **GRADO**

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

Licenciado en Comunicación Social, con mención en Marketing y Gestión  
Empresarial

**Guayaquil – Ecuador**

**Noviembre, 2015**





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

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

**DESCRIPCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA  
DE LA ISLA SANTAY E IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DE  
TURISMO COMUNITARIO CON POTENCIAL DE DESARROLLO**

Elaborado por:

**Valeria Diana Peña Ullauri**

# **GRADO**

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

Licenciado en Comunicación Social, con mención en Marketing y Gestión  
Empresarial

**DOCENTE INVESTIGADOR  
Suleen Díaz Christiansen**

**CO-INVESTIGADOR  
Mariella Ortega Correa**

**Guayaquil, Ecuador  
Noviembre, 2015**

## **RESUMEN**

La metodología empleada en la siguiente investigación, corresponde a una investigación mixta, descriptiva y no experimental. Este documento esta orientado a describir el grado de satisfacción del turista con relación a los servicios que ofrece la Isla Santay e identificar las actividades turísticas con potencial de desarrollo que puedan ser autogestionadas por los comuneros de la Isla Santay.

Se utilizó como herramienta la encuesta y un cuestionario de entrevista. Para la encuesta, se determinó una muestra probabilística representativa de 1000 turistas, teniendo un nivel de confiabilidad de 95,5%. Para las entrevistas, se eligió una muestra discrecional, constituida por sujetos seleccionados en base a su conocimiento y experiencia en el tema.

Los resultados del estudio evidencian altos índices de satisfacción en el turista que visita la Isla, siendo la “belleza paisajística”, el aspecto de la visita que causó más satisfacción al turista con un 94,2%. Este y otros aspectos de la actividad turística, tales como la experiencias y sensaciones de la visita, se detallan en el documento. En cuanto a las actividades con potencial de desarrollo se destacaron museo botánico, granja educativa, pesca deportiva, teatro folklórico y excursiones interpretativas.

**Palabras claves-** Turismo comunitario, oferta turística, grado de satisfacción, Isla Santay.

## **ABSTRACT**

The methodology used in the following investigation, corresponds to a mixed, descriptive and non-experimental research. This paper is oriented to describe the degree of the tourist's satisfaction in relation to the services offered in the Santay Island and to identify the potential tourist activities, that can be self-managed by members of the community of the Santay island.

A survey and an interview questionnaire were used as research tools. For the survey, a representative probability sample of 1000 tourists was determined, having a confidence level of 95.5 %; and for the interviews, a discretionary sample was used.

The survey results show high levels of satisfaction in tourists that had visited the island, being the "scenic beauty" the aspect of the visit that caused more satisfaction to the visitor with 94.2 %. Other important aspects, such as the experienced sensations and the experience of the visit, are detailed in the document. In term of potential activities, "botanical museum", "educational farm", "fishery", "folkloric theater", and "interpretative excursions" were the ones that stood out along the investigation.

**Key words-** Community-based tourism, tourism offer, degree of satisfaction, Santay Island.

## INDICE GENERAL

Glosario de Siglas y Abreviaturas.....	13
Glosario de Términos.....	15
1.Introducción.....	17
1.1. Antecedentes.....	17
1.2. Planteamiento del problema.....	29
1.3. Justificación del estudio .....	30
2. Revisión de literatura.....	30
2.1 Bases Teóricas.....	30
3. Objetivos de la Investigación.....	36
3.1 Objetivos generales.....	36
3.2 Objetivos específicos.....	36
4. Metodología de la investigación.....	36
4.1 Enfoque .....	37
4.2 Diseño metodológico.....	37
4.3 Tipología de la investigación.....	38
4.4 Descripción del ámbito de la investigación.....	38
4.5 Población y muestra .....	38
4.6 Técnica e instrumentos para la recolección de datos.....	39
4.7 Validez y confiabilidad de los instrumentos .....	40
4.8 Plan de análisis de datos.....	40
4.9 Plan de trabajo.....	41
4.10 Límites y alcances del estudio.....	41
5. Presentación de Resultados .....	42

5.1 El grado de satisfacción del turista con relación a los aspectos, sensaciones y experiencias de la visita de la Isla Santay .....	43
5.1.1. Aspectos de la visita.....	44
5.1.1.1. Belleza Paisajística.....	44
5.1.1.2. Diversidad de flora y fauna del lugar.....	44
5.1.1.3. Conservación del patrimonio natural.....	45
5.1.1.4. Conservación de la infraestructura: puentes, pasarelas.....	46
5.1.1.5. Puntos de información turística y señalización para el visitante.....	47
5.1.1.6. Accesibilidad a los lugares de interés.....	47
5.1.1.7. Atención y calidad de los restaurantes.....	48
5.1.1.8. Atención y calidad de los guías turísticos.....	49
5.1.1.9. Diversidad y calidad gastronómica.....	50
5.1.1.10. Oportunidad de realizar compras de interés: productos tradicionales.....	51
5.1.1.11. Mantenimiento de bicicletas.....	52
5.1.1.12. Seguridad ciudadana.....	53
5.1.1.13. Cuidado y limpieza de los lugares visitados .....	54
5.1.1.14. Hospitalidad de los Residentes.....	55
5.1.1.15. Grados de satisfacción: “Muy Satisfecho” y “Satisfecho”.....	55
5.1.1.16. Grados de satisfacción: “Poco Satisfecho” y “ Nada Satisfecho”.....	56
5.1.1.17. Grados de satisfacción: “Satisfecho” vs “ No Satisfecho”.....	57
5.1.1.18. Factor Humano.....	58
5.1.2. Sensaciones experimentadas.....	60
5.1.2.1. Vivir algo auténtico.....	60
5.1.2.2. Enriquecimiento personal e intelectual.....	60
5.1.2.3. Admiración por el patrimonio natural y su conservación.....	61

5.1.2.4. Paz y tranquilidad.....	62
5.1.2.5. Sentirme parte de su entorno natural.....	63
5.1.2.6. Renovarme y llenarme de energía.....	63
5.1.2.7. Pérdida de tiempo.....	64
5.1.2.8. Grados de satisfacción: muy satisfecho y satisfecho.....	65
5.1.2.9. Grados de satisfacción: poco satisfecho y nada satisfecho.....	66
5.1.3. Experiencia de la visita.....	67
5.1.3.1. La elección de visitar la Isla Santay.....	67
5.1.3.2. Recomendación de la visita.....	68
5.1.3.3. Tras mi experiencia, creo que volveré en el futuro.....	69
5.1.3.4. Grado de satisfacción: muy satisfecho y satisfecho.....	69
5.1.3.5. Grado de satisfacción: poco satisfecho y nada satisfecho.....	70
5.2 Identificación de las actividades turísticas sostenibles y con potencial de desarrollo en el Área Protegida, Humedal Isla Santay.....	71
5.2.1. Actividades Potenciales.....	72
5.2.1.1. Actividades potenciales de mayor preferencia.....	72
5.2.1.2. Actividades potenciales de menor preferencia.....	73
5.2.1.3. Actividades potenciales de mayor preferencia por los turistas nacionales y extranjeros.....	74
5.2.1.4. Actividades potenciales de menor preferencia por los turistas nacionales y extranjeros.....	74
5.2.1.5. Actividades sostenibles.....	75
5.3 Identificación de las características de la autogestión comunera de la Isla Santay.....	77
5.3.1. Características de la autogestión comunera.....	77
6.Discusión de resultados.....	83



7.Conclusiones.....	88
8.Recomendaciones.....	90
9. Referencias bibliográficas .....	93
<b>Anexos.....</b>	<b>96</b>
Anexo 1. Margen de error.....	97
Anexo 2. Cronograma de actividades.....	97
Anexo 3. Visitantes extranjeros .....	98
Anexo 4. Visitantes de la Isla Santay período 2012- 2015 .....	98
Anexo 5. Formato Entrevistas.....	99
5.1 Cuestionario para entrevista al representante del Ministerio de Ambiente de Ecuador.....	99
5.2 Cuestionario para entrevista al presidente de la Asociación de Comuneros de la Isla Santay.....	101
5.3 Cuestionario para comuneros no involucrados en el turismo.....	102
5.4 Cuestionario para comuneros involucrados en el turismo.....	103
5.5 Cuestionario para administrador del turismo en la Isla Santay.....	104
5.6 Cuestionario para el contador de la Asociación de Comuneros de Santay.....	105
Anexo 6. Formato Encuestas.....	106
6.1 Formato Encuestas Inglés .....	106
6.2 Formato Encuestas Español.....	110
Anexo 7. Transcripción de Entrevistas.....	114
Anexo 8. Tablas de resultados SPSS.....	176
Anexo 9. Cadena Productiva.....	189
Anexo 10. Vestimenta de los gestores.....	189

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. La belleza paisajística .....	44
Gráfico 2: La diversidad de flora y fauna.....	45
Gráfico 3: La conservación del patrimonio natural.....	46
Gráfico 4: La conservación de la infraestructura.....	46
Gráfico 5: Los puntos de información turística y señalización para el visitante.....	47
Gráfico 6: La accesibilidad a los lugares de interés.....	48
Gráfico 7: La atención y calidad de los restaurantes.....	49
Gráfico 8: La atención y calidad de los guías turísticos.....	50
Gráfico 9: La diversidad gastronómica.....	51
Gráfico 10: La oportunidad de realizar compras de interés.....	52
Gráfico 11: El mantenimiento de bicicletas .....	53
Gráfico 12: La seguridad ciudadana.....	54
Gráfico 13: El cuidado y limpieza de los lugares visitados .....	54
Gráfico 14: La hospitalidad de los residentes.....	55
Gráfico 15: -Los aspectos de la visita utilizando los grados de satisfacción: muy satisfecho y satisfecho.....	56
Gráfico 16: Los aspectos de la visita utilizando los grados de satisfacción: poco satisfecho y nada satisfecho.....	57
Gráfico 17: Los aspectos de la visita utilizando los grados de satisfacción: satisfecho vs. no satisfecho.....	58
Gráfico 18: Los aspectos de la visita utilizando la variable: factor humano.....	59
Gráfico 19: La sensación de vivir algo auténtico.....	60
Gráfico 20: La sensación de enriquecimiento personal e intelectual.....	61
Gráfico 21: La sensación de admiración por el patrimonio natural y su conservación.....	62
Gráfico 22: La sensación de paz y tranquilidad .....	62
Gráfico 23: La sensación de formar parte del entorno natural.....	63

Gráfico 24: La sensación de renovación de energía.....	64
Gráfico 25: La sensación de pérdida de tiempo.....	65
Gráfico 26: Las sensaciones experimentadas utilizando los grados de satisfacción : muy satisfecho y satisfecho.....	66
Gráfico 27: Las sensaciones experimentadas utilizando los grados de satisfacción: poco satisfecho y nada satisfecho.....	67
Gráfico 28: La elección de visita a la Isla Santay .....	68
Gráfico 29: La recomendación del lugar .....	68
Gráfico 30: La experiencia de retornar al lugar visitado.....	69
Gráfico 31: La experiencia de la visita utilizando los grados de satisfacción : muy satisfecho y satisfecho.....	70
Gráfico 32: La experiencia de la visita utilizando los grados de satisfacción: poco satisfecho y nada satisfecho.....	71
Gráfico 33: Las actividades potenciales de mayor preferencia.....	72
Gráfico 34: Las actividades potenciales de menor preferencia.....	73
Gráfico 35: Las actividades potenciales de mayor preferencia por los turistas nacionales y extranjeros .....	74
Gráfico 36: Las actividades potenciales de menor preferencia por los turistas nacionales y extranjeros.....	75

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Margen de error.....	97
Tabla 2. Cronograma de actividades.....	97
Tabla 3. Cuadro visitantes extranjeros .....	98
Tabla 4 Cuadros visitantes en la Isla Santay año 2012, 2013, 2014 y 2015 .....	98
Tabla 5. Aspectos de la visita.....	176
5.1 Belleza Paisajística .....	176
5.2 Diversidad de flora y Fauna.....	176
5.3 Conservación del patrimonio natural .....	176
5.4 Conservación de las infraestructuras.....	177
5.5. Puntos de información turística y señalización para el visitante.....	177
5.6 Accesibilidad a los lugares de interés .....	177
5.7 Atención y calidad de los restaurantes.....	178
5.8 Atención y calidad de guías turísticos .....	178
5.9 Diversidad y calidad gastronómica .....	178
5.10 Oportunidad de realizar compras de interés .....	179
5.11 Mantenimiento de bicicletas .....	179
5.12 Seguridad ciudadana .....	179
5.13 Cuidado y limpieza de los lugares visitados .....	180
5.14 Hospitalidad de los residentes .....	180
Tabla 6. Sensaciones Experimentadas.....	180
6.1 Vivir algo auténtico .....	180
6.2 Enriquecerme personal e intelectualmente .....	181
6.3 Admiración por el patrimonio natural y su conservación .....	181
6.4 Paz y Tranquilidad .....	181

6.5 Sentirme parte de su entorno natural .....	182
6.6 Renovarme y llenarme de energía.....	182
6.7 Perdida de tiempo.....	182
Tabla 7. Experiencia de la visita.....	183
7.1 Mi elección de visitar la Isla Santay fue acertada.....	183
7.2 Recomendaría su visita si alguien me pidiera consejo.....	183
7.3 Tras mi experiencia, creo que volveré en el futuro .....	183
Tabla 8. Actividades potenciales .....	184
8.1 Museo Botánico.....	184
8.2 Excursiones Interpretativas .....	184
8.3 Granjas educativas .....	184
8.4 Ski acuático.....	184
8.5 Teatro Folklórico.....	185
8.6 Motos acuáticas .....	185
8.7 Pesca deportiva .....	185
8.8 Actividades recreativas de antaño.....	185
8.9 Paracaídas con bote.....	186
8.10 Mini Golf.....	186
8.11 Paintball.....	186
8.12 Canopy de baja altura .....	186
8.13 Circuito deportivo de aventura par adultos .....	187
8.14 Circuito deportivo de aventura para niños .....	187
8.15 Observación de Aves.....	187
8.16 Orientación de la supervivencia en la naturaleza.....	187
8.17 Rutas 4x4 alquiler de cuadrón o motos .....	188

8.18 Alquiler de embarcaciones de pedales .....	188
8.19 Atracciones inflables para niños .....	188
8.20 Alquiler de juegos de mesa.....	188

## **GLOSARIO DE SIGLAS Y ABREVIATURAS**

ANR: Área Nacional de Recreación

APROFE: Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana

FEPTCE: Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador

INEFAN: Instituto Ecuatoriano Forestal de Áreas Naturales y de Vida Silvestre

MAE: Ministerio del Medio Ambiente

MinEduc: Ministerio de Educación

MIES: Ministerio de Inclusión Económica y Social

MINTUR: Ministerio de Turismo del Ecuador

MIDUVI: Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda

MSP: Ministerio de Salud Pública

OMT: Organización Mundial de Turismo

OIT: Organización Internacional del Trabajo

OTC: Operaciones de Turismo Comunitario

PANE: Patrimonio de Áreas Naturales del Estado

SENPLADES: Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo.

SNAP: Sistema Nacional de Áreas Protegidas

UNESCO: Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

WWF: Fondo Mundial para la Naturaleza



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Área protegida:** Superficie de tierra y/o mar especialmente consagrada a la protección y el mantenimiento de la diversidad biológica, así como de los recursos naturales y los recursos culturales asociados, manejada a través de medios jurídicos u otros medios eficaces (Manual para la Gestión Operativa de Áreas Protegidas de Ecuador, 2013).

**Atractivo Turístico:** Elementos naturales, objetos culturales o hechos sociales que mediante una actividad adecuada humana pueden ser utilizados para motivar el desplazamiento turístico (Urdiales, 2012).

**Centro de turismo comunitario:** Es el espacio turístico dentro del territorio comunitario que ofrece servicios de alojamiento, alimentos y bebidas basados en una organización comunitaria que promueve un desarrollo local justo, equitativo, responsable y sostenible (Reglamento para los Centros Turísticos Comunitarios, 2010).

**Ecoturismo:** Viaje responsable a las áreas naturales, conservando el medio ambiente y mejorando el bienestar de la población local (Sociedad internacional del Ecoturismo, 2014).

**Oferta Turística:** Conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas. Se encuentra integrada por 8 partes: atractivo turístico, patrimonio turístico, producto turístico, recursos turísticos, planta turística, equipamiento turístico, infraestructura turística y servicios complementarios (Orgaz, 2013).

**Satisfacción:** Respuesta de ver cumplida las necesidades y expectativas del cliente, respecto a una característica del bien o servicio, proporcionando un nivel de recompensa relacionado con su consumo (López Bonilla, 2007).

**Turismo:** Actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos” (Organización Mundial del Turismo, 2008, pág. 11).

**Turismo Comunitario:** Actividad económica sostenible para cumplir los objetivos de desarrollo buscando la prosperidad local, equidad social, eficiencia en el uso de los recursos y rentabilidad (MINTUR, 2007).

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente estudio corresponde a un trabajo de investigación formativa que se desprende de la investigación “El turismo comunitario en la Isla Santay y su sostenibilidad” realizado para a la obtención del título de Licenciado en Comunicación Social, con mención en Marketing y Gestión Empresarial inscrito en la línea de investigación de la Universidad Casa Grande denominada “Emprendimiento”.

Este documento consta de diferentes secciones que describen la investigación realizada, tales como: Antecedentes, justificación, planteamiento de problema, revisión de la literatura, diseño metodológico, análisis, discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

### **1.1 ANTECEDENTES**

#### **Reseña histórica del Turismo**

El turismo se desarrolla a partir de la inherente curiosidad del ser humano por conocer el mundo en el que vive, saber cómo son otros lugares, como es la gente y su cultura.

Desde los inicios de la humanidad, los HomoErectus, también conocidos como los primeros viajeros intercontinentales, fueron los primeros hombres primitivos que empezaron a desplazarse a diferentes partes del mundo (McIntosh, Goeldner, & Ritchie, 1999). Años más tarde, en la antigua Grecia se empiezan a dar varios desplazamientos con el objetivo de la asistencia a los primeros Juegos Olímpicos. Posteriormente, en la Edad Media se realizan constantes viajes por causas religiosas, mayormente, para participar en peregrinaciones tanto del Cristianismo como del Islamismo (Troncoso & Sepúlveda, 2007).

Siguiendo este recorrido histórico, la Edad Moderna se caracterizó por dos tipos de viajes, los culturales/turísticos y los viajes transoceánicos. Dentro de los viajes culturales, cabe destacar al “Gran Tour” en el cual las escuelas organizaban viajes de estudio a fin de incrementar los conocimientos de sus estudiantes. Por otra parte, los viajes transoceánicos,

consistían en grandes expediciones marítimas que utilizaban barcas como medio de transporte. En la Edad Contemporánea, aparecen dos tipos nuevos de turismo, el turismo “Romántico” y el “Masivo” también conocido como turismo de “Sol y playa” el cual se popularizó entre los años 1950 y 1970 (Troncoso & Sepúlveda, 2007).

Es importante resaltar que el turismo “masivo” ha prevalecido durante toda la mitad del Siglo XX y ha llevado a la industria turística a los primeros planos de la economía mundial. Este tipo de turismo generó una homogenización de los servicios, creación de paquetes turísticos, poca diferenciación de ofertas y a su vez el deterioro de la calidad de la oferta turística (Ayala, Martín, & Masiques, 2003).

A principios de los sesenta, aparece el turismo alternativo como resultado de factores tales como: el desgaste del modelo de masas y el surgimiento de turistas más experimentados y exigentes. El turismo alternativo implica un concepto opuesto a los principios del turismo masivo, por lo que representa una oportunidad para contribuir al desarrollo social económico de un país y promueve el desarrollo sustentable, además, involucra una serie de categorías o tipos de turismo tales como el turismo natural, cultural, de aventura, científico, entre otros. (Ibañez & Rodríguez Villalobos, 2012).

### **Ecoturismo y Turismo Comunitario**

En vista de que el turismo es parte del Producto Nacional Bruto en el mundo, no se pudo seguir ignorando sus efectos en el ambiente interno y en la gente, por lo tanto, los representantes de la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización Mundial del Turismo (OMT) firmaron un acuerdo para: (1) cooperar con las áreas de protección ambiental y de turismo natural (2) Promover el turismo cultural (3) Proteger los sitios históricos (Lumpkin, 1998). Dicha autora, expone que el Ecoturismo es “viajar con responsabilidad a las áreas naturales, conservando el

ambiente y fomentando el bienestar de los residentes”. El Ecoturismo debe promover directamente la conservación de la diversidad biológica (Lumpkin, 1998, p.7).

Mencionado lo anterior, aparece el término “Turismo Comunitario” en 1985 el cual busca generar recursos económicos a las comunidades locales de países en vías de desarrollo, convirtiéndose en una estrategia de desarrollo local protagonizada por comunidades excluidas o explotadas (López y Sánchez, 2009).

Hoy en día, el Turismo Comunitario tiene el patrocinio de diferentes instituciones públicas y privadas (Universidades, Gobiernos, Empresas) además de distintas organizaciones internacionales, tales como: Organización Mundial de Turismo (OMT) Organización Mundial del trabajo (OIT) Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF) Organización de las Naciones Unidas (ONU), entre otras (Orgaz, 2013).

Ruiz y Solís (2007) presentan al Turismo comunitario como una forma de gestión con tres perspectivas fundamentales: sensibilidad con el entorno natural, búsqueda de sostenibilidad integral y el control efectivo del negocio turístico por parte de las comunidades.

El turismo comunitario engloba un grupo amplio de diferentes actividades (Oferta Turística) como talleres artesanales, canopy, agroturismo, talleres y disfrute gastronómico, observación de aves, granjas educativas teatro folklórico, etc. (Troncoso Santamaría & Sepúlveda Franco, 2007).

### **Turismo Comunitario en Ecuador**

El Ministerio de Turismo del Ecuador (2015) destaca que en el año 2007 se creó la marca turística “Ecuador ama la vida”, bajo la cual se han realizado varias campañas publicitarias a nivel nacional e internacional como: Evolución Ecuador, Viaja primero Ecuador, All you need is Ecuador, Ecuador Potencia Turística, entre otras. Con la propagación de estas campañas, Ecuador tuvo un total de 620.958 visitas internacionales entre los meses de enero a

mayo del 2014, siendo Estados Unidos el segundo mercado emisor de turistas para el país, que dejaron ingresos de 545 millones de dólares (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015).

Ecuador ha tenido 416.037 llegadas internacionales en los primeros tres meses del año, lo que representa un ingreso al país de \$388 millones de dólares por concepto turismo. El turismo se posicionó así como la tercera fuente de ingresos no petroleros en el 2014 (Ministerio de Turismo, 2015).

Así mismo, la Secretaría de Planificación y Desarrollo del Ecuador SENPLADES (2009) reconoce que el turismo es una actividad económica que tiene potencialidad para reducir la pobreza, ya que genera empleo, productividad sistemática y procura equidad regional.

En cuanto al Turismo Comunitario local, Pacheco, Carrera y Almeida (2011) afirman que el Ecuador es un país pionero que desde los años 80 ha convertido al Turismo Comunitario en una actividad estratégica que actúa como “un motor en el desarrollo local, intercambio intercultural y desarrollo sustentable” (p.21).

Históricamente, existen cuatro etapas marcadas del turismo comunitario en Ecuador. La primera etapa se da entre 1980 al 2000 en la que aparece una sensibilización por la conservación del medio ambiente y los recursos naturales. En la segunda etapa, del 2000 al 2003 se inicia la demanda de gestores y no solo actores pasivos de las comunidades en desarrollo. Posteriormente, se sientan las bases para una gestión turística ya planificada y se formula una nueva Ley de Turismo acompañada de políticas nacionales relevantes (Ruiz y Solís, 2007). En la tercera etapa (2004 – 2005) se origina una reorganización de la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE) contando con el apoyo de actores externos, cooperación internacional y organismos de defensa de los pueblos indígenas. En la última etapa (desde el 2005) aparecen las luchas de las comunidades y sus

organizaciones por tener voz propia. En esta fase aparecen 62 operadores de turismo comunitario (OTC) y finalmente se consolida la FEPTCE (Ruiz y Solís, 2007).

Cabe citar como ejemplo de turismo comunitario en Ecuador a Tunibamba, Huertas, Machacuyacu, Caguanapamba y Agua Blanca; repartidas a lo largo de las tres grandes áreas del Ecuador continental (Amazonía, Sierra y Costa). Estas comunidades ofrecen como producto turístico un turismo vivencial, natural y cultural, con alojamientos y tours con guías, rutas por la selva, rituales de la vida de la comunidad y alimentación propios del contexto. Estas cinco comunidades cuentan con el apoyo de ONG's, financiamiento externo, soporte de universidades y de operadoras locales (Ruíz, Hernández, Coca, Cantero & Del Campo, 2008).

Siguiendo esta línea y tomando como referencia la experiencia de dichas comunidades pioneras en Ecuador, se desarrolla la presente investigación en la Isla Santay, ubicada a 800 metros frente a la ciudad de Guayaquil.

### **Humedal Isla Santay**

El 10 de Octubre del 2000, la Convención de Humedales de Importancia Internacional declara a la Isla Santay y Gallo “sitio Ramsar 1401” y el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP) mediante el acuerdo Ministerial No. 21 emitido en el 2010 la nombra como “Sexto humedal- área protegida” incluyéndose a la isla del Gallo y un tramo del Río Guayas (Columba, 2013).

Resulta necesario mencionar que el Humedal Isla Santay pertenece hoy en día al Municipio de Durán, pues en la ordenanza del 25 de febrero del 2010 el ex alcalde de Durán, Dalton Narváez, promulga la creación de la Parroquia Satélite Ecológica “San Jacinto Isla Santay Jurisdiccional Cantonal Durán”. Además, la Isla Santay representa el área verde protegida de Durán, pues el parque natural sirve como un cinturón de bosques y árboles que ayudan a contrarrestar la contaminación del aire que producen los automotores y las

industrias tanto de Durán como de Guayaquil y áreas de influencias (Municipalidad del Cantón Durán, 2010).

La responsabilidad administrativa, financiera, política y legal del Humedal es gestionada a través del Ministerio del Medio Ambiente del Ecuador (MAE) y por el Municipio de Durán (Municipalidad del Cantón Durán, 2010). Adicionalmente, también cuenta con el soporte de otras entidades gubernamentales, no gubernamentales, y empresas privadas tales como: Ministerio del Medio Ambiente (MAE), Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), Ministerio de Salud Pública (MSP), Ministerio de Educación (MinEduc), Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR), Municipio de Guayaquil, Gobernación del Guayas, Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), Instituto Oceanográfico de la Armada (INOCAR), Dirección Nacional de los Espacios Acuáticos (DIRNEA), Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana (APROFE), Empresas De Servicios Públicos, Industrias Navales (NAVIPAC S.A), Empresa Pingüino, y Cocoexpress, Universidad de Guayaquil (UG), entre otras (Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda y Ministerio del Medio Ambiente, 2013).

El objetivo del Área Nacional de Recreación Isla Santay y Gallo es “conservar la integridad ecológica y biodiversidad de los ecosistemas del área y potenciar un desarrollo armónico, equitativo y solidario; con una visión de largo plazo para el beneficio de la comunidad” (Ministerio del medio ambiente del Ecuador,2011)

El Ministerio del Medio Ambiente (2015) registró 1'092.624 visitantes desde el 2012 hasta el 31 de agosto de 2015 (Ver anexos 3 y 4). Por otro lado, 9.284 extranjeros han visitado la Isla desde el mes de Enero hasta Agosto del 2015. Cabe destacar que desde la apertura del puente Guayaquil- Santay, el 3 de Junio del 2014, han ingresado 1'057.986 visitantes (Ministerio de Ambiente, 2015).



Actualmente, la Isla Santay tiene una extensión de 2.179 hectáreas en la que se asientan aproximadamente 449 personas. La planta turística de la Isla Santay, ofrece diferentes atractivos naturales y culturales, distintos equipamientos y actividades turísticas que convierten a Santay en un sitio llamativo para el turista.

### **Oferta Turística de la Isla Santay**

- **Atractivos turísticos.**

#### **Atractivos naturales**

Entre los atractivos naturales están el Río Guayas, el cual permite cumplir con las funciones de transporte entre diferentes puntos de la Isla Santay, el bosque de manglar, el bosque mixto de árboles y herbáceas, además de una amplia diversidad de flora y fauna. En la flora, se encuentra el guasmo, la palma real, el mangle negro, guachapelí y el Samán. En la fauna, se ha registrado doce especies de reptiles como el cocodrilo de la costa, boas, iguanas, especies de anfibios, mamíferos como el mapache, ocelote, oso hormiguero y murciélagos. También, existen diversas especies de aves como: el clarinete, pelicano pardo, garza nocturna, pato real, gaviota, la lora de cabeza roja y peces como tilapias, corvinas y bagres (Ministerio del Ambiente del Ecuador, 2011). Otro atractivo natural de Santay son las casas ecológicas o la Eco-aldea donde los residentes de la Isla Santay viven; su forma, estructura y el material que emplean forman parte del atractivo turístico. (Urdiales, 2012).

#### **Atractivos culturales**

Entre los atractivos culturales, se encuentran los residentes o nativos de la isla con sus costumbres y estilo de vida; quienes poseen un alto legado de prácticas tradicionales provenientes de la provincia de Manabí, Guayaquil, o por ser descendientes de ex trabajadores de las siete haciendas ganaderas que existían en la Isla (Urdiales, 2012).

La gastronomía que se ofrece hoy en día en el comedor de la Isla es originaria de la provincia de la costa, convirtiéndose en otro atractivo cultural. Dentro del menú se ofrecen los siguientes platos: empanadas de queso, patacones, jugos naturales con fruta de la época, seco de pollo y de chivo, pescado frito con menestra y arroz y ensalada, sancocho de bagre, caldo de gallina, ceviche de camarón, concha y pescado.

Es necesario señalar como otro atractivo cultural, la transmisión de amorfinos, historias o leyendas de la costa. La festividad de fechas religiosas como el 17 de Agosto (día de San Jacinto) y el 24 septiembre (fiesta de nuestra Señora de la Merced) son también considerados atractivos de la Isla (Urdiales, 2012).

- **Producto turístico**

El producto turístico de la Isla Santay cuenta con las siguientes servicios turísticos: guías turísticas y transporte marítimo, exposición de la flora y fauna por medio de recorridos dentro de la isla, lugares de receso y miradores con vistas estratégicas de Santay, visita a la cocodrilera y al museo de interpretación de la fauna, la estación para el alquiler de bicicletas y compra de artesanías o productos tradicionales de la zona, entre otros (Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda y Ministerio del Medio Ambiente, 2013).

- **Planta Turística: Infraestructura y Equipamiento Turísticos**

La planta turística de la Isla Santay esta conformada aproximadamente por unos 245 comuneros que habitan dentro de la isla, por 27 Guardaparques, 1 jefe de área y 1 técnico del Ministerio del Medio Ambiente,; por entidades gubernamentales y no gubernamentales y empresas privadas descritas anteriormente. (Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda y Ministerio del Medio Ambiente, 2013).

Entre los equipamientos, se encuentra el comedor comunal que ofrece desayunos y

almuerzos; el servicio de alojamiento el cual consta de 3 cabañas con una capacidad de 7 personas cada una, en donde cada una cuenta con pequeñas salas de estar, dormitorios y baños. Las pasarelas o camineras que conectan los diferentes sitios turísticos de la isla, el muelle y barcazas localizados al final de recorrido de Santay, sillas y mesas localizadas en las áreas de descanso. Además, la isla cuenta con servicio de energía eléctrica fotovoltaica, una planta potabilizadora de agua para la eco aldea, paneles solares, generadores propios, y en menor medida se abastecen de un generador comunal los cuales les proporcionan electricidad. (Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda y Ministerio del Medio Ambiente , 2013).

El abastecimiento de agua en la Isla Santay, no es constante y es provisto por la empresa Empresas De Servicios Públicos, Industrias Navales (Navipac S.A.); además, la isla recibe atención médica a través de la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana (APROFE) una vez al mes (Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda y Ministerio del Medio Ambiente, 2013).

En relación a la infraestructura, existe sólo una escuela pública denominada Escuela Fiscal unidocente “No Jaime Roldós” que el Ministerio de Educación construyó en el 2009 . Así mismo, cuentan con centro médico, casa de guarda-parques, centro de reciclaje y bodega, casa de hospedaje, centro de información, oficina de turismo y boletería, cocodrilera, el museo o centro de interpretación, una casa comunal, un restaurante con comedores y cocina, un bar en donde venden refrigerios, las 56 casas construidas dentro de un diseño arquitectónico que conjugan con el medio natural de la isla Santay; donde habitan los comuneros. Los diferentes kioscos en donde los oriundos y empelados de diferentes empresas, venden diferentes productos y alimentos a los turistas; los dos baños exclusivamente para el uso de los turistas, la estación de bicicletas, el puente que vincula el cantón de Durán con la isla, y el puente vasculante que une Santay con la ciudad de Guayaquil; la pequeñas cabañas situadas a la entrada de Santay en donde los turistas

presentan los respectivos documentos para ingresar al lugar, escaleras, una pared o mural localizada en la entrada de Santay, en donde se visualiza una pintura o representación gráfica de la fauna y flora del lugar; una pequeña elevación que se conecta con el puente vasculante y que además sirve de entrada para el recorrido de las bicicleta. Por ultimo, entre las infraestructuras pendientes se encuentra la torre de avistamiento, y el parque temático o área de aventura. (Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda y Ministerio del Medio Ambiente, 2013).

### **Áreas Protegidas**

En 1934, se da el Decreto Ejecutivo 607 por parte del gobierno ecuatoriano para proteger especies claves y controlar el acceso de barcos a las Islas Galápagos. Dicho decreto dio paso a la conservación de los ecosistemas ecuatorianos; entre los cuales se destacan los humedales. Actualmente, en el Ecuador existen 18 humedales o sitios Ramsar las cuales están consideradas como áreas protegidas que cuentan con el reconocimiento de tratados internacionales (Columba, 2013).

Años más tarde, se crea el Instituto Ecuatoriano Forestal de Áreas Naturales y de Vida Silvestre (INEFAN) y en 1996 el Ministerio del Medio Ambiente del Ecuador (MAE) entidad que asume el rol de autoridad ambiental. Finalmente, La Constitución Política del Ecuador del año 2008 reconoce los derechos de la naturaleza y destaca la importancia que tiene para el país la biodiversidad señalando específicamente que “El sistema nacional de áreas protegidas garantiza la conservación de la biodiversidad y el mantenimiento de las funciones ecológicas” (Columba, 2013).

## Marco Legal

Existen ciertos reglamentos y leyes establecidas para las áreas protegidas del Ecuador. Entre ellas, se encuentra la Ley forestal y de Conservación de Áreas naturales y vida silvestre del 2004. El art. 69 sostiene que “la planificación, manejo, desarrollo, administración, protección y control del patrimonio de áreas naturales del Estado, estará a cargo del Ministerio del Ambiente y del Turismo. La utilización de sus productos y servicios se sujetar a los reglamentos y disposiciones administrativas pertinentes” (Columba, 2013).

De igual manera, el Art. 25 del Reglamento Especial de Turismo en áreas naturales protegidas (Columba, 2013) explica que “las modalidades de turismo aceptadas en el Sistema Nacional de áreas protegidas son:

1. Turismo de Naturaleza.- Es la modalidad de turismo que se fundamenta en la oferta de atractivos naturales de flora, fauna, geología, geomorfología, climatología, hidrógrafa, etc.

2. Turismo Cultural.- Es la modalidad de turismo que muestra y explica al turista los atractivos culturales de un destino turístico como: comunidades locales, comunidades indígenas, manifestaciones culturales, sitios culturales, históricos, arqueológicos, etc.

3. Turismo de Aventura.- Es la modalidad en la que el contacto con la naturaleza requiere de grandes esfuerzos y altos riesgos, tales como rafting, kayak, regatas en ríos, surf, deportes de vela, rapel, cabalgatas, ciclismo de montaña, espeleología deportiva, montañismo, buceo deportivo, senderismo, caminatas, etc.

4. Turismo Científico y de Investigación.- Es aquella modalidad mediante la cual los científicos naturalistas pueden realizar investigaciones en ciencias naturales (bióloga, botánica, zoología, biogeografía, ecología, etc.) en áreas del Sistema Nacional de áreas Protegidas

Quedan excluidas aquellas actividades que afecten el turismo por razones de seguridad, higiene, salud, prevención y preservación ambiental o estética; en caso de expropiación se

observará lo dispuesto en el artículo 33 de la Constitución Política de la Republica”

(Reglamento para los Centros Turísticos Comunitarios, 2010).

Por otra parte, el Art. 2 del reglamento de los Centros Turísticos Comunitarios (Ministerio, 2010) plantea que “los centros de turismo comunitario podrán realizar una o más de las siguientes actividades: alimentos y bebidas, transportación turística, operación, organización de eventos, congresos y convenciones”. La gestión de la comunidad calificada como Centro de Turismo Comunitarios (CTC) se normará dentro de la organización comunitaria y promoverá un desarrollo local justo, equitativo, responsable y sostenible; basándose en la revalorización de su identidad, costumbres, tradiciones; a través de un intercambio de experiencias con visitantes, con la finalidad de ofertar servicios de calidad y mejorar las condiciones de vida de las comunidades.

Sin embargo, deben existir en el territorio comunitario establecimientos turísticos de propiedad privada o familiar que no se involucren en la actividad turística comunitaria, estos deberán respetar y someterse a las normas comunitarias en cuanto al uso y gestión de los atractivos turísticos y se registrarán en el Ministerio de Turismo en forma privada.

Por otra parte el Art.4 del reglamento de los Centros Turísticos Comunitarios (Ministerio de turismo, 2010) plantea estándares mínimos culturales, tales como:

- Disponer de diferentes actividades culturales para ofertar al visitante (danza, música, ceremonias y rituales, etc.)
- Conservar las diferentes expresiones culturales de la comunidad, así como recuperar las costumbres ancestrales perdidas.
- Priorizar la venta de productos elaborados de la zona.

## 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido a su alta biodiversidad, recursos naturales y paisajísticos, así como visitas diarias de turistas nacionales y extranjeros (ver anexos 3 y 4) la Isla Santay se ha convertido en un área potencial de Turismo del Ecuador.

A pesar de dicho potencial turístico, se han realizado muy pocas investigaciones en la Isla y no se han desarrollado estudios respecto a las preferencias del turista en esta área protegida.

Por ejemplo, en el 2004 se realizó un proyecto turístico/ambiental llamado “Plan de Desarrollo Ecoturístico de la Isla Santay” en la que la Universidad Espíritu Santo fue la entidad ejecutora (UEES, 2004). El proyecto tenía como objetivo general: desarrollar turísticamente la isla Santay, dentro de los lineamientos de sostenibilidad, dada su condición de Humedal de Importancia Internacional o Sitio Ramsar, volviéndola un destino para el desarrollo de actividades ecoturísticas y de conservación, integrando a la comunidad en el proceso.

Además del proyecto, se realizó una investigación llamada “Análisis Situacional de la Isla Santay y Diseño de un Producto Turístico que consolide el Ecoturismo Comunitario en la zona” por la facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias del Mar de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (Urdiales, 2012), el cual describe la planta turística de Santay, y propone un nuevo producto turístico; pero no aclara las preferencias de los turistas hacia las actividades existentes, ni mide el grado de satisfacción de los turistas hacia ellas; además dicha investigación se realizó en el 2012, antes de que se desarrolle la nueva infraestructura de la isla.

Por lo tanto, el siguiente problema de investigación plantea resolver las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuál es el grado de satisfacción de los turistas ante los servicios

turísticos ofrecidos de la Isla Santay? Y ¿Qué actividades turísticas con potencial de desarrollo podrían incluirse dentro de la oferta turística de Santay?.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

El turismo es una actividad económica que tiene potencialidad para reducir la pobreza, ya que genera empleo, productividad sistemática y procura equidad regional (Ruiz y Solís, 2007). Lo mencionado, justifica la necesidad de indagar qué actividades prefiere el turista que visita la Isla de Santay y qué aspectos influyen en su grado de satisfacción, convirtiéndose en una ruta para el diseño de estrategias de sostenibilidad a través del turismo comunitario y de evaluación de actividades con potencial de desarrollo.

## **2. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 BASES TEÓRICAS**

En esta sección se desarrollarán los temas y componentes teóricos que guían el presente estudio y responden al tema central de la investigación.

Flores, Hernández, Muñoz, López y Mendoza (2012, p.5) plantean que el turismo como fenómeno social de masas se ha convertido en un factor importante en la economía mundial. Dichos autores sostienen que Suiza, Italia y España son algunos ejemplos de países en donde el Turismo se ha convertido en la actividad de mayor trascendencia para su economía.

La Organización Mundial de Turismo (OMT) lo define como “actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos” (Organización Mundial del Turismo, 2008, pág. 11).

Flores et. al (2012) plantean que el turismo puede dividirse en formas distintas, según el motivo del viaje, el tipo de viaje, el interés del turista y la permanencia en el lugar de



destino. El presente trabajo considera la clasificación desde un enfoque del desarrollo sostenible, por lo que se toma al *Ecoturismo* como punto de partida.

De acuerdo con la OMT (2008) el rápido crecimiento de las corrientes turísticas en las últimas décadas supone una creciente presión para los espacios naturales de uso turístico, siendo necesario un modelo encaminado a atenuar los impactos ambientales y crear un nuevo umbral de desarrollo que busque satisfacer las necesidades de las comunidades, de los turistas y de quienes operan negocios con un criterio de sustentabilidad (Flores, Hernández, Muñoz, López y Mendoza, 2012). En este escenario aparece el Ecoturismo definido por la Sociedad Internacional de Ecoturismo (2014) como:

Viaje responsable a áreas naturales que conserva el medio ambiente y mejora el bienestar de la población local. Los principios fundamentales de ecoturismo incluyen la minimización del impacto, protección de la biodiversidad, la construcción de la conciencia ambiental y el respeto a la cultura local siendo las atracciones principales para los ecoturistas: la flora, la fauna y el patrimonio cultural (p.25).

Un término asociado al Ecoturismo y sobre el cual se desarrolla el presente estudio es el “Turismo Comunitario” el cual aparece por primera vez en la obra de Murphy (1985) quien estudió el impacto que tiene el turismo en las comunidades locales de zonas en vías de desarrollo (López y Sánchez, 2009, p.91).

Cabe destacar que el elemento diferenciador del turismo comunitario en relación con otros tipos de turismo, radica en que son los propios miembros de la comunidad los dueños, gestores y beneficiarios de la iniciativa, participan activamente en la autogestión de los recursos (Pacheco, Carrera, Almeida, 2011, p.29).

Siguiendo esta línea, conviene tener presente lo que define al Turismo Comunitario no es su actividad turística, sino la forma de organizar esa actividad. Es presumible que venga de ahí gran parte de la confusión terminológica entre Ecoturismo y Turismo Comunitario, ya que

se están confundiendo productos turísticos (naturaleza, cultura y pueblos indígenas) con formas de organización de la actividad turística (Ruiz y Solís, 2007).

Mencionado lo anterior, el concepto de turismo comunitario se fundamenta en la creación de productos turísticos bajo el principio básico de la participación de la comunidad local. Así, esta clase de turismo surge como “una posible solución a los efectos negativos, sobre todo culturales y medioambientales, del turismo de masas en países en vía de desarrollo; permitiendo ser una estrategia para la organización de la propia actividad de la comunidad” (López y Sánchez, 2009, p.89).

En la actualidad, el turismo comunitario es un concepto mundialmente discutido, la literatura documenta proyectos basados en turismo comunitario en diversas partes del mundo como Asia, Oceanía, África, y Latinoamérica (López y Sánchez, 2009, p.91). En el Ecuador, el Ministerio de Turismo (Ministerio de Turismo, 2014) presenta al turismo comunitario como “una actividad económica sostenible y una oportunidad para cumplir los objetivos de desarrollo del milenio que busca la prosperidad local, la equidad social, el control local, la eficiencia en el uso de los recursos, la rentabilidad, entre otros”(Pacheco, Carrera, Almeida, 2011, p.27).

Así mismo, Inostroza (2008) afirma que en el turismo comunitario se genera una vinculación de la experiencia turística con la población local, en donde la comunidad participa en la planificación y gestión de la oferta turística. Las poblaciones no solo entran como asalariadas, sino como portadoras de determinadas ideas turísticas expresadas en distintas iniciativas.

Desde el punto de vista de la organización de trabajo, no se debe asumir que toda la comunidad participe directamente en las actividades turísticas, sino, mas bien que la participación en las actividades turísticas sean reguladas y gestionadas por la comunidad (Ruiz et al, 2008).

Tal como se mencionó, el Turismo comunitario tiene como eje principal a la propia comunidad local, integrando diferentes actores. López y Sánchez (2009) incorporan paulatinamente a los diferentes actores en una cadena productiva de turismo, la cual se observa a continuación:



**Figura 1.** Cadena Productiva  
Fuente: López y Sánchez (2009)

Los tres eslabones de mayor presencia de la comunidad local en la cadena productiva generadora de la oferta turística son el transporte, el alojamiento y alimentación. Siendo los dos extremos los más débiles, por lo que resulta necesaria una intervención de la administración pública, de universidades o de organizaciones no Gubernamentales (ONG) para realizar una correcta planificación de la actividad (López y Sánchez, 2009).

- **Atractivo y producto turístico**

Debido a que el objetivo de la presente investigación es describir el grado de satisfacción de los turistas que visitan la Isla Santay, resulta necesario revisar los términos “atractivo turístico” y “producto turístico” los cuales contribuyen a la satisfacción del turista y a su vez constituyen los principales motivadores y orientadores del flujo turístico. Francisco De la Torre citado por Urdiales (2012) manifiesta que los atractivos turísticos son “aquellos elementos naturales, objetos culturales o hechos sociales que mediante una adecuada actividad humana pueden ser utilizados como causa suficiente para motivar o perpetuar el desplazamiento turístico” (p.18).

Mientras que el producto turístico hace referencia a los elementos tangibles e intangibles en un determinado lugar o destino. Estos elementos pueden ser naturales, culturales, artísticos, históricos o tecnológicos; así como los Equipamientos (alojamiento, restaurantes, ocio y deporte) dichos productos contribuyen a la satisfacción del consumidor y forman parte de la oferta turística (Urdiales, 2012).

La OMT sostiene que el producto turístico es un “compendio insoluble de bienes y servicios, en el que interactúan elementos materiales (instalaciones, maquinarias, entre otros) con personas (empleados o prestadores de servicio) y donde factores como la ubicación e imagen juegan un papel determinante en la elección” (Urdiales 2012, p.22). En ese sentido, la revisión de la literatura permite evidenciar que el producto es el resultado de toda la acción del sistema y contribuye significativamente a la satisfacción del consumidor (turista).

### **Grados de satisfacción del turista**

La satisfacción del consumidor (turista) se puede definir como un juicio, de naturaleza cognitiva o de carácter afectivo o emocional, que deriva de la experiencia del individuo con el producto o servicio (Oliver, 1993). López Bonilla (2007) sostiene que la satisfacción es la respuesta de ver cumplidas las necesidades y expectativas del cliente, es un juicio respecto a una característica del bien o servicio, o el bien o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa relacionado con su consumo” (p.28).

La revisión de la literatura permite destacar que existe una relación directa entre las expectativas iniciales del consumidor y su juicio de satisfacción tras la experiencia de consumo. El turista se mostrará más satisfecho en la medida en que el producto sea capaz de ofrecerle lo que realmente necesita, desea o valora (De la Orden, 2011) . En el área del turismo, predominan los estudios en base a las Teorías de la desconfirmación de las expectativas para determinar el grado de satisfacción del consumidor.

La Teoría de la desconfirmación de las expectativas afirma que en el proceso de adquisición de un servicio el consumidor desarrolla una serie de expectativas en relación a lo que se ofrece por ese producto o servicio. Después de la adquisición, pasa por un proceso de comparación entre las expectativas y el desempeño, llegando a la desconfirmación. La misma es positiva cuando el desempeño fue mejor que lo esperado, es negativa cuando fue inferior, y es neutra (cero) cuando resultó igual (Gutiérrez, 2005; Oliver 1993).

Así mismo, existen numerosos modelos que contribuyen a enriquecer el concepto de satisfacción, entre los cuales se destacan el Modelo del Nivel de Comparación y el Modelo de Aproximación Cognitiva. El primero, concibe la satisfacción como “la respuesta del consumidor a la discrepancia existente entre el resultado percibido del producto y el nivel de comparación” (De la Orden, 2011, p.104). El nivel de comparación está influenciado por tres factores: La experiencia del consumidor, la experiencia de otros consumidores que actúan como referencia y las promesas creadas a través del proveedor.

Por otra parte, el Modelo de Aproximación Cognitiva sostiene que la satisfacción “es una respuesta del consumidor que se deriva de su evaluación de la congruencia entre el resultado del producto y un determinado estándar de comparación” ( De la Orden, 2011, p.104). Adicionalmente, la bibliografía revisada evidencia la presencia de determinados elementos de la oferta turística que tienen un gran peso en la valoración final de la experiencia. Laguna y Palacios (2009) encuentran como primer y principal indicador de satisfacción la amabilidad y el trato de los empleados. Devesa y Palacios (2005) concluyen que el nivel de satisfacción depende de dos factores: el factor humano y la valoración de la accesibilidad de servicios siendo el primero el que más determina la satisfacción. El alto grado de exigencia es otro de los aspectos que más influye en las satisfacciones, dado que en la actualidad el consumidor está mejor informado, es más culto y puede comparar con facilidad la oferta turística (Valls, 2000).

### **3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Objetivos generales**

OG1: Describir el grado de satisfacción del turista con relación a los servicios que ofrece la Isla Santay

OG2: Identificar las actividades turísticas con potencial de desarrollo.

#### **3.2 Objetivos específicos**

OE 1.1. Identificar cuáles son los aspectos de la visita del turista extranjero e interprovincial del Ecuador que influyen en su grado de satisfacción.

OE 1.2. Identificar cuáles son las sensaciones y experiencias que generan satisfacción durante la visita a la Isla Santay.

OE. 2.1 Identificar las actividades de preferencia de los turistas nacionales e interprovinciales del Ecuador al visitar la Isla Santay

OE. 2.2 Identificar qué tipo de actividades sostenibles se pueden realizar en el área protegida, Humedal Isla Santay.

OE. 2.3 Identificar características de la autogestión comunera en la isla Santay.

### **4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta sección describe el diseño metodológico de la presente investigación, entendiéndose como “un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos para el estudio de un fenómeno” (Hernández, Fernández y Batista 2010, p.4).

#### **4.1 Enfoque**

La metodología que enmarca este estudio es la investigación de enfoque mixto.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) la definen como “la recolección o análisis de datos cuantitativos y cualitativos en un único estudio, en el cual los datos se recogen en paralelo o secuencialmente y se integra en una o más etapas del proceso de la investigación” (p. 10).

La valoración sobre un servicio y experiencia, más la actitud que asumen el turista frente a la oferta turística, genera grados de gratificación y/o satisfacción. Para conocer el grado de satisfacción se requiere de información que trascienda la dimensión cuantitativa del consumo y que dé cuenta de los aspectos de orden personal que definen la apreciación del servicio por parte del turista; es por esto que se optó por el método mixto el cual permite integrar los métodos cuantitativos (encuestas) y cualitativo (entrevistas) con el fin de obtener una perspectiva más amplia y resultados más completos para el estudio.

#### **4.2 Diseño metodológico**

Para este proceso, se eligió un diseño de investigación no experimental debido a que no se ejercerá ninguna influencia directa o manipulación de las variables del estudio. Hernández, et al (2010) establecen que el propósito de las investigaciones no experimentales es observar fenómenos en su contexto natural para un análisis posterior, sin la necesidad de una manipulación. Siguiendo este diseño, se busca identificar el grado de satisfacción de la oferta turística y las actividades con potencial de desarrollo para analizar dicha información posteriormente.

Cabe señalar que esta investigación es transaccional pues se recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único (6 semanas) obteniéndose la mayor cantidad de información posible durante este período.

### 4.3 Tipología de la investigación

Dentro de la investigación no experimental, los estudios descriptivos constituyen una de las modalidades más habituales. Se optó por este tipo descriptivo debido a que se estudiará y especificará servicios, experiencias, grados de satisfacción, comunidades y contextos, detallándose como son y se manifiestan; Hernández, et al (2010) sostienen que “los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un contexto y situación”(p.14).

### 4.4 Descripción del ámbito de la investigación

La ubicación para la recogida de información fue la entrada al puente que conecta Guayaquil con la Isla Santay, donde se esperó a que los turistas salieran de su recorrido ya sea en bicicletas, caminando o por bote para aplicar la encuesta. El horario establecido para la recolección de datos fue de 12:30 pm hasta las 17:30 pm.

### 4.5 Población y Muestra

Se planteó una muestra probabilística estadísticamente representativa. De acuerdo con Hernández, et al. (2010) en la muestra probabilística todos los elementos de la población tienen las mismas posibilidades de ser elegidos. Para calcular la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

n = muestra

N = población

Z = nivel de confianza

p = q = 0,5

d = error muestral



El Ministerio de Turismo en su boletín estadístico (2014) informó que 1,5 millones de extranjeros llegaron al país en el 2014, el 22% de dichos extranjeros (330 mil personas) arribaron a Guayaquil a través del aeropuerto José Joaquín de Olmedo. Por tanto, se consideró una población (N) de 330.000 personas (turistas). Así mismo, para obtener un margen de error muestral de 3% y un nivel de confianza de 95,5% fue necesario que la muestra sea de 1000 encuestas según lo planteado en la tabla de Arkin y Colton (1962). (Ver Anexo 1)

Por otro lado, para las entrevistas se eligió una muestra discrecional (o por juicio) en la cual los sujetos se seleccionaron en base a su conocimiento y experiencia sobre el fenómeno que se estudia (Hernández, et al., 2010). El proceso consistió en elegir intencionalmente a los entrevistados mediante el juicio del investigador. En dicha muestra se encuentra: el Subsecretario de Ambiente, el Presidente de la Asociación de Comuneros, el Administrador de la actividad turística de la Isla Santay, el Contador de la Asociación de comuneros y diez personas involucradas y no involucradas en las actividades turísticas de la isla.

#### **4.6 Técnica e instrumentos para la recolección de datos**

Siguiendo la tipología descriptiva del estudio se utilizó como herramienta la encuesta y cuestionario estructurado de entrevista (Ver anexos 5 y 6). Se utilizaron preguntas cerradas debido a la facilidad de codificación para su análisis. Estas preguntas requieren menor esfuerzo de los encuestados pues únicamente deben seleccionar la alternativa que sinteticen mejor su respuesta, adicionalmente toman menos tiempo.

El cuestionario cuenta con 19 ítems que recogen las percepciones y opiniones de los turistas que visitan la Isla Santay, así como información socio demográfica de la muestra.

Para algunas secciones del cuestionario se utilizó la Escala Likert, la cual consiste en un “conjunto de ítems presentados en forma de apreciaciones o juicios que solicitan al sujeto

elegir uno de los cinco puntos o categorías de la escala” (Hernández, et al., 2010 p. 341). Este método resulta pertinente para conocer valoraciones bastantes exactas de las opiniones de los participantes (turistas).

El cuestionario fue revisado por docentes investigadores de la Universidad Casa Grande y de la Universidad de Córdoba de España, evaluándose el grado de relevancia y utilidad de los ítems.

#### **4.7 Validez y confiabilidad de los instrumentos**

Adicionalmente, se realizó un pilotaje con 25 encuestas piloto aplicadas a turistas en la Isla Santay el día 20 de Julio del 2015, el cual permitió realizar ajustes en la encuesta. Se sometió a prueba no solo el instrumento de medición sino también las condiciones de aplicación y procedimientos involucrados. Se analizó si las instrucciones se comprenden y si los ítems funcionan de manera adecuada; los resultados se utilizaron para calcular la confiabilidad inicial y la validez del instrumento.

Así mismo, se realizarán entrevistas a los comuneros y al Subsecretario del Ministerio del Medio Ambiente para obtener información cualitativa necesaria para el estudio.

#### **4.8 Plan de Análisis de datos**

Para el análisis cuantitativo de datos se usó el programa estadístico SPSS (Paquete estadístico para las Ciencias Sociales, versión 19) desarrollado en la Universidad de Chicago (Hernández et. al, 2010). El SPSS contiene dos partes: 1) la matriz de datos 2) la vista de variables. Mediante este programa se utiliza la matriz de datos de los encuestados y se seleccionarán las opciones más apropiadas para su análisis. Para la representación gráfica de los porcentajes de los resultados se utilizará diagramas de barras, tablas de frecuencias, tablas de contingencia e histogramas.

Por otra parte, para la presentación de resultados cualitativos se utilizarán las fotos y transcripciones. Cabe mencionar que las experiencias, opiniones y percepciones de turistas y comuneros solo pueden ser descritas “subjetivamente” contemplando así la dimensión cualitativa del estudio.

#### 4.9 Plan de trabajo

En la siguiente tabla se detalla el plan de trabajo, indicando el orden en que se realizaron las actividades para dar respuesta a los objetivos de investigación. Se utilizaron 3 meses de año, junio, julio y agosto para completar el proceso de realización y recopilación de datos tanto de las encuestas como de las entrevistas. Los horarios establecidos fueron de 12:30 pm hasta las 17:30 pm.

**Tabla 2: Cronograma de actividades**

Fechas	Junio				Julio				Agosto			
Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Etapa de Investigación</b>	[Redacted]											
Realización de encuestas												
Realización de entrevistas												
Ingreso de los datos al sistema de las encuestas												
Transcripción de las entrevistas												

#### 4.10 Límites y alcance del estudio

Como principales limitaciones del estudio, resulta necesario señalar la confusa información que los comuneros de la isla brindaron en la recolección de datos (encuestas) la cual estaba sujeta a aspectos subjetivos y a los intereses de los nativos de Santay. Siendo necesario un análisis más complejo por parte de la investigadora para poder filtrar la información poco pertinente.

Se encontró como otro límite la disposición de los encuestados (turistas) para responder al cuestionario, pues fue considerado extenso y se mostraron cansados después de su visita a Santay

En cuanto a los Alcances del estudio, la presente investigación abarca únicamente a turistas que no sean residentes de la ciudad de Guayaquil y a los nativos (involucrados o no en el turismo) de Santay. Adicionalmente, esta investigación solo analizará aspectos relacionadas al grado de satisfacción del turista y actividades que puedan ser desarrolladas por los comuneros como parte de la autogestión del turismo comunitario, se descartará la información referente a ingresos económicos, puestos de trabajo, perfil o características del turista, entre otros.

## **5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

Con el fin de responder a los objetivos de investigación, se presentan los resultados de las encuestas y entrevistas.

Para conocer los datos cualitativos se entrevistó al Subsecretario de Gestión Marina y Costera del Ministerio del Ambiente, al presidente de la Asociación de Comuneros de la Isla Santay, al administrador de la actividad turística de la isla, y al financiero de la Asociación de Comuneros. Así como, a 10 nativos involucrados en el turismo comunitario y a 10 nativos no involucrados. Las transcripciones pueden ser encontradas en el anexo 7 del documento.

Asimismo, para realizar las encuestas, se tomó una población de 1000 personas no residentes en la ciudad de Guayaquil. Esta encuesta se la llevó a cabo en la Isla Santay-Ecuador en los meses de junio, julio y agosto. Se encuestaron a turistas interprovinciales del Ecuador y a turistas extranjeros, con el fin de descubrir nueva información que permita responder a los objetivos de investigación. Las variables utilizadas en las encuestas fueron:

aspectos de la visita, sensaciones experimentadas, experiencia de la visita y actividades potenciales.

### **5.1 El grado de satisfacción del turista con relación a los aspectos, sensaciones y experiencias de la visita de la Isla Santay**

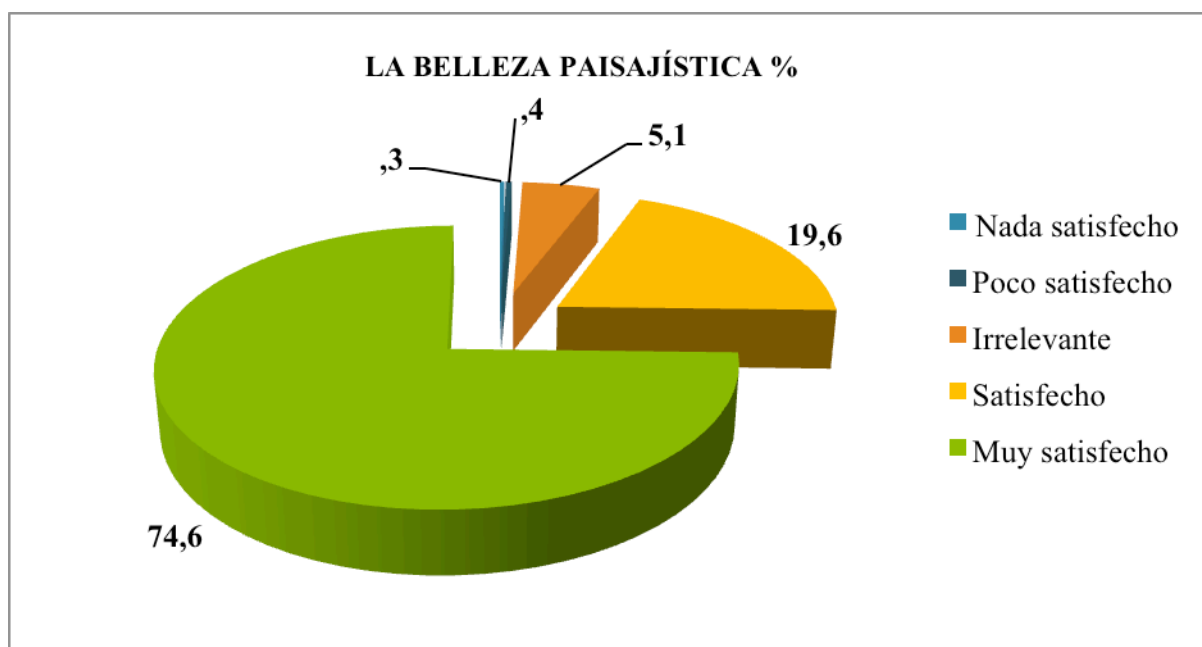
A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las encuestas. Es necesario mencionar que se escogieron 4 variables o grados de satisfacción tales como: “nada satisfecho”, “poco satisfecho”, “satisfecho” y “muy satisfecho” para analizar los resultados de las encuestas; a excepción de la variable “neutral”, ya que no representó un dato cuantificable de relevancia; pues su porcentaje resultó mínimo.

Por lo tanto, para responder al objetivo 1.1 de la investigación, el cual está definido como: *“Identificar cuales son los aspectos de la visita del turista extranjero e interprovincial del Ecuador que influyen en su grado de satisfacción; se evaluaron los diferentes aspectos de la visita tales como: belleza paisajística, diversidad de la flora y fauna del lugar, la conservación del patrimonio natural, la conservación de las infraestructuras como puentes y pasarelas, puntos de información turística y señalización para el visitante, la accesibilidad a los lugares de interés, atención y calidad de los restaurantes, atención y calidad de los guías turísticos, diversidad y calidad de la gastronomía, oportunidad de realizar compras de interés como artesanías o productos tradicionales de la zona, mantenimiento de bicicletas, seguridad ciudadana, cuidado y limpieza de los lugares visitados y la hospitalidad de los residentes.*

### 5.1.1. ASPECTOS DE LA VISITA:

#### 5.1.1.1. Belleza Paisajística

El primer ítem, responde a la satisfacción del turista con respecto a la belleza paisajística de Santay. Los encuestados manifestaron que se sintieron muy satisfechos con la belleza del lugar con un 74,6%, seguido de satisfecho con 19,6%. Con un porcentaje inferior a los anteriores, encontramos que los turistas no quedaron satisfechos con la belleza paisajística del lugar, ya que el 0,4% y 0,3% de los visitantes resultaron poco o nada satisfechos.

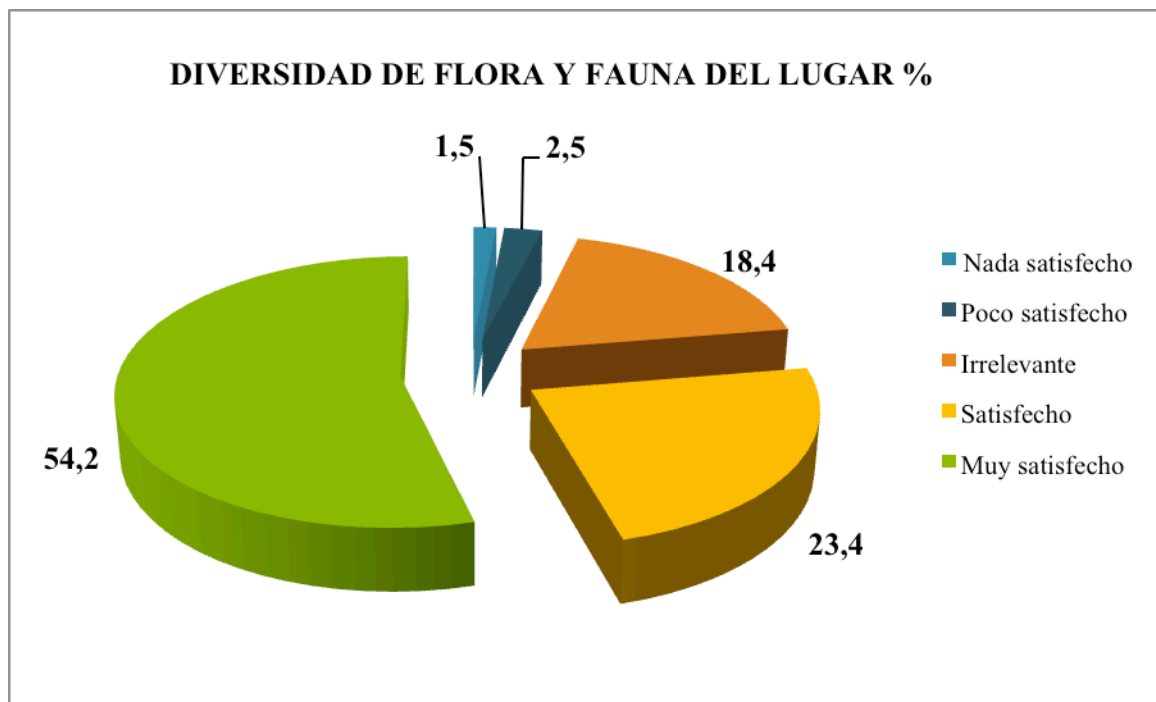


**Gráfico 1.** Belleza Paisajística.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

#### 5.1.1.2. Diversidad de la flora y fauna del lugar

El segundo ítem, responde a la satisfacción del turista con respecto a la diversidad de flora y fauna. Los encuestados señalan que se sintieron muy satisfechos con la diversidad de flora y fauna de Santay con un 54,2%, seguido de satisfecho con un 23,4%. Por último, con un 2,5% y 1,5%; encontramos que los encuetados se sintieron poco o nada satisfechos con la diversidad de plantas y animales del lugar.

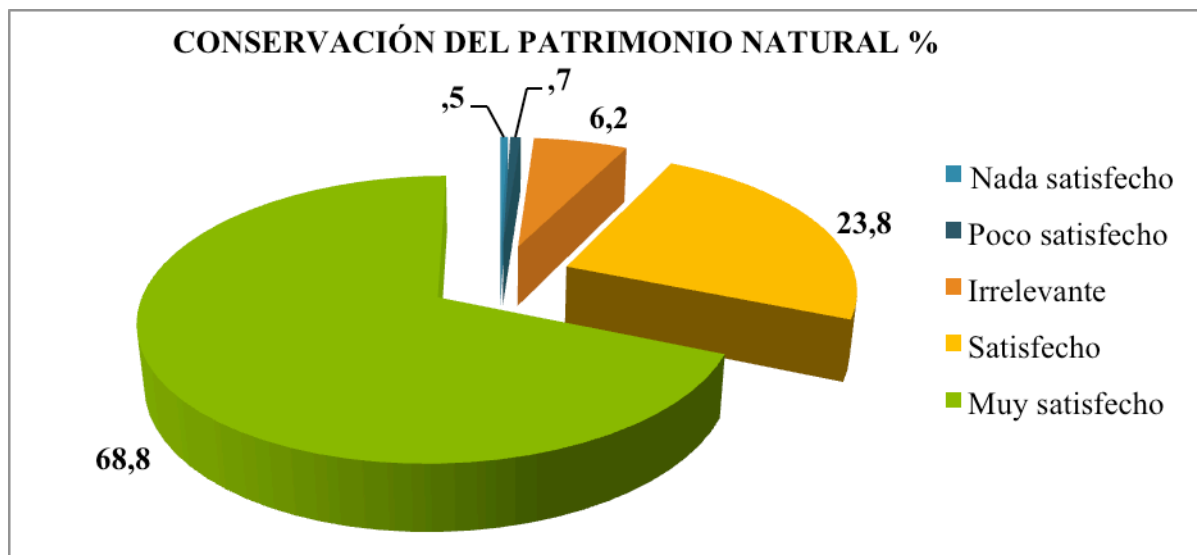


**Gráfico 2.** La diversidad de flora y fauna.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

### 5.1.1.3. Conservación del patrimonio natural

El siguiente enunciado responde a la satisfacción de los visitantes con respecto a la conservación del patrimonio natural. El 68,8% y el 23,8% de los turistas quedaron muy satisfechos, y satisfechos con el cuidado y mantenimiento del. Con una gran diferencia, encontramos que el 0,7% y 0,5% de los turistas, quedaron poco o nada satisfechos con la conservación del lugar.

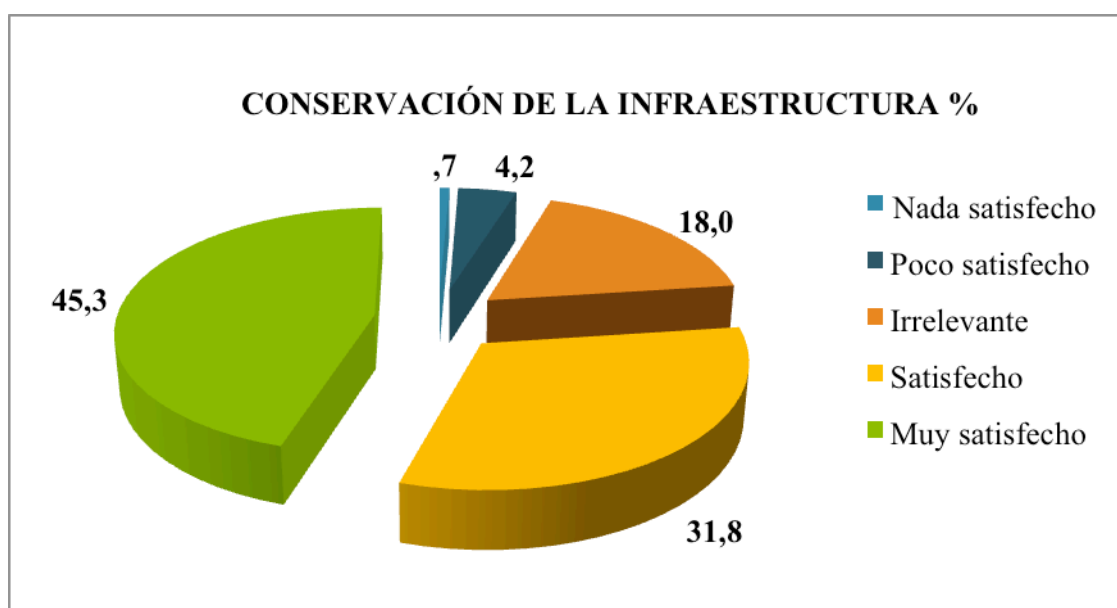


**Gráfico 3.** Conservación del patrimonio natural.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015

#### 5.1.1.4. Conservación de la infraestructura: puentes, pasarelas

Este enunciado responde a la satisfacción de los visitantes con respecto a la conservación de la infraestructura. El 45,3% y 31,8% de los encuestados, resultaron muy satisfechos y satisfechos con la infraestructura; mientras que el 4,2% y 0,7% de los turistas, quedaron muy poco satisfechos o nada satisfechos con los puentes y pasarelas del lugar.



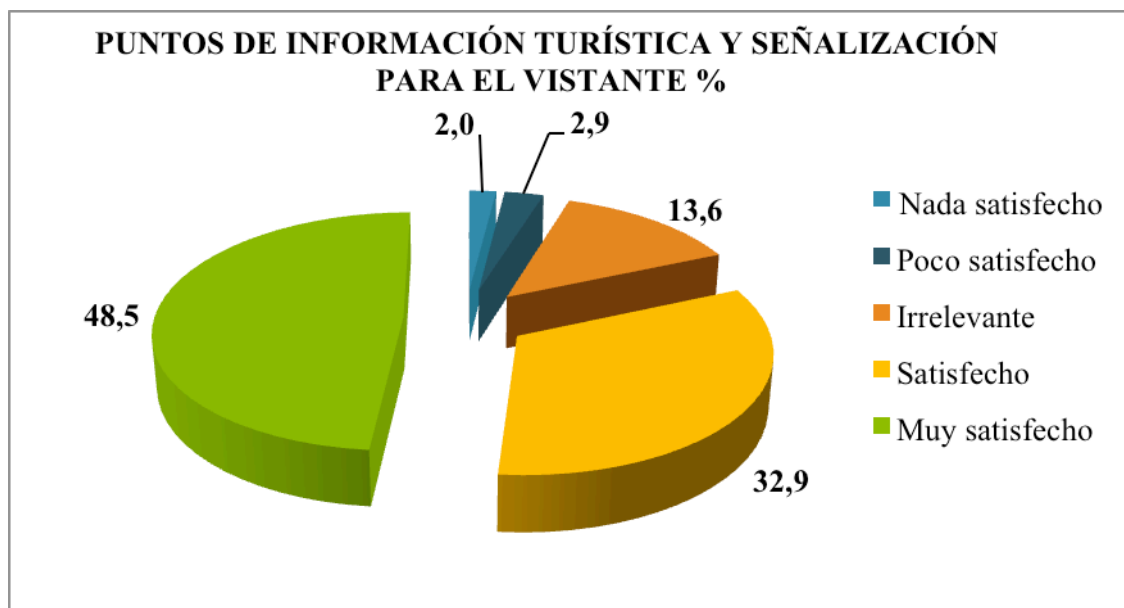
**Gráfico 4.** La conservación de la infraestructura.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.



### 5.1.1.5. Puntos de información turística y señalización para el visitante

El porcentaje de los turistas que quedaron muy satisfechos y satisfechos con los puntos de información y la señalización turística giran alrededor de un 48,5% y 32,9%. Mientras que el 2,9% y 2,0%, contestaron que quedaron poco o nada satisfechos.

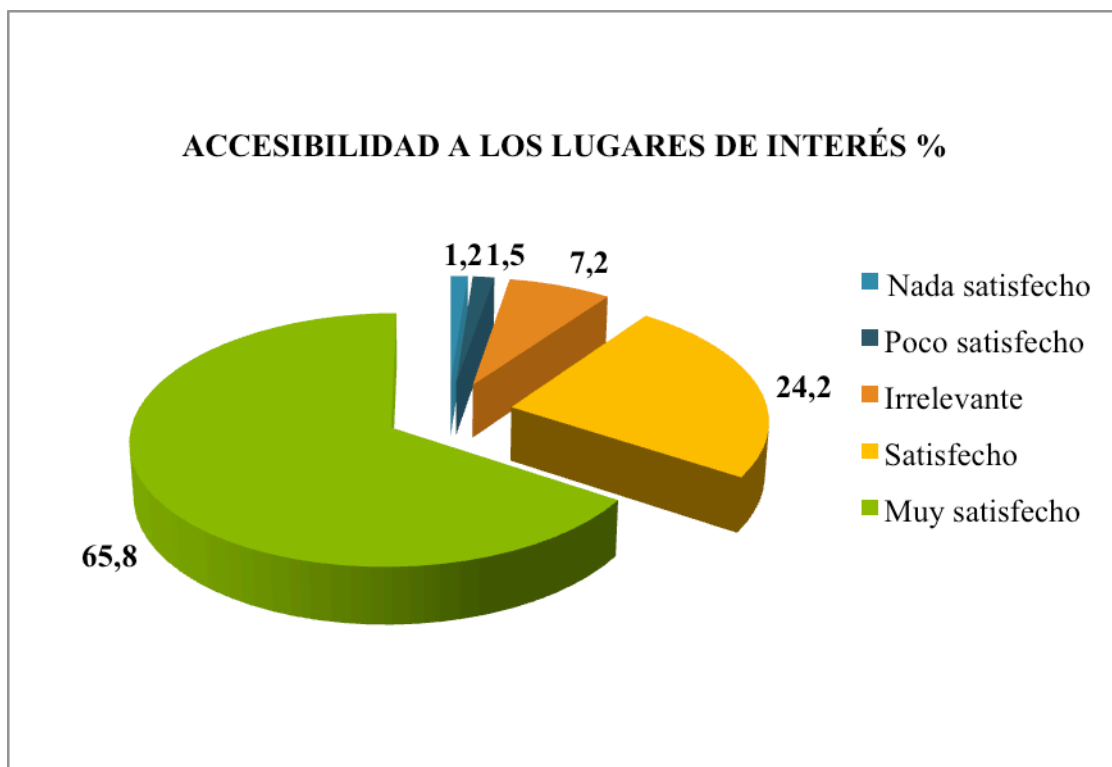


**Gráfico 5.** Los puntos de información turística y señalización para el visitante.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

### 5.1.1.6. Accesibilidad a los lugares de interés

Los turistas se sintieron muy satisfechos y satisfechos con la accesibilidad del lugar con un 65,2%, y 24,2% . Con un 7,2% los turistas contestaron irrelevante; por ultimo con un 1,5% y 1,2%, los turistas se sintieron poco o nada satisfechos con la accesibilidad a los lugares de interés en la Isla Santay.

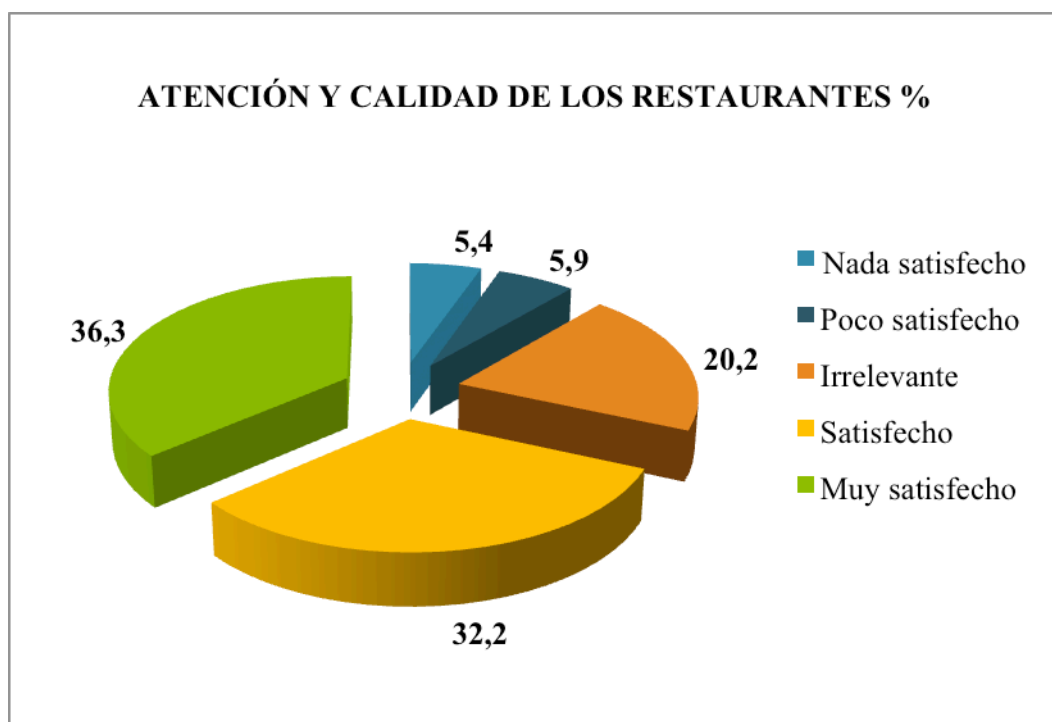


**Gráfico 6.** La accesibilidad a los lugares de interés.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

#### 5.1.1.7. Atención y calidad de los restaurantes

Con respecto a la atención y calidad de los restaurantes, el 36,3% y el 32,2% respondieron que se sintieron muy satisfechos y satisfechos con la atención y la calidad de comida que se ofrecía en el restaurante/comedor de la Isla Santay. El 20,2% respondió que le parecía irrelevante; mientras que el 5,9% y 5,4% dijo haberse sentido poco o nada satisfecho. Por último, un total de 24,4 encuestados no contestaron este enunciado, ya que no comieron durante su visita en la Isla Santay.

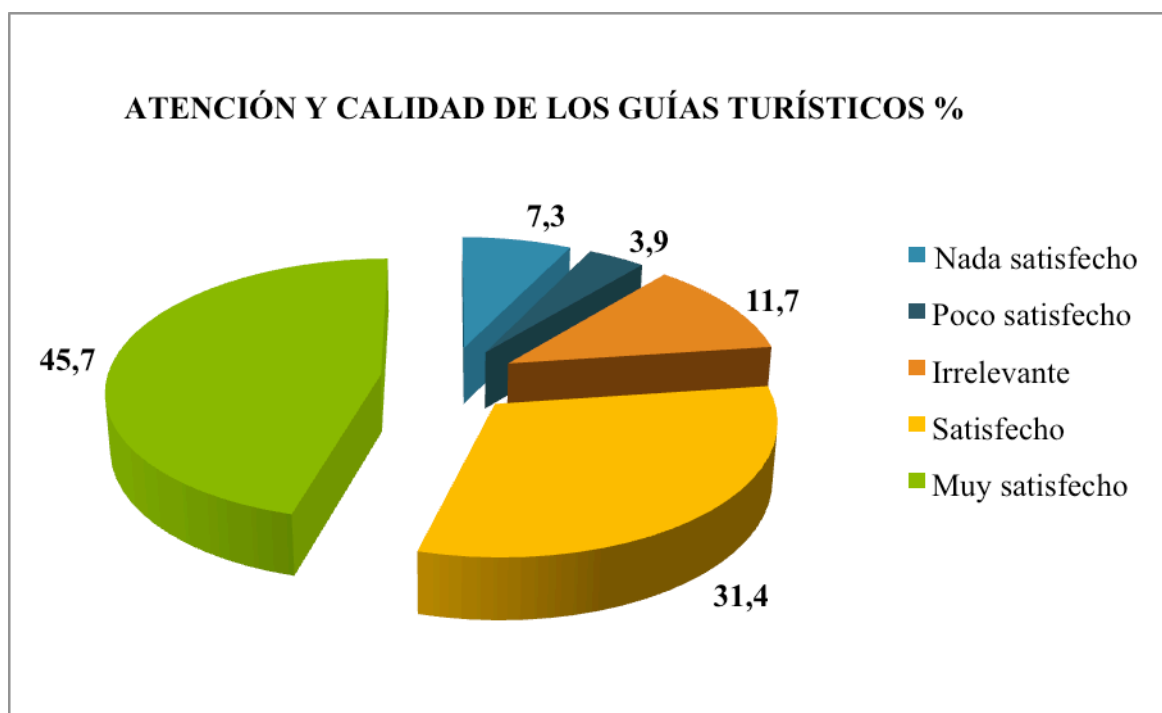


**Gráfico 7.** La atención y calidad de los restaurantes.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

#### 5.1.1.8. Atención y calidad de los guías turísticos

El 45,7% y 31,4% de los encuestados dijeron haberse sentido muy satisfechos y satisfechos con la atención que recibieron de los guías turísticos. Apenas un 11,7% contestó que le parecía irrelevante el enunciado. El 7,3% respondió que le servicio los dejó nada satisfechos, mientras que un 3,9% se quedaron poco satisfechos. Un total de 25% de turistas no contestaron esta pregunta, ya que no contrataron ni vieron a ningún guía turístico durante su visita.

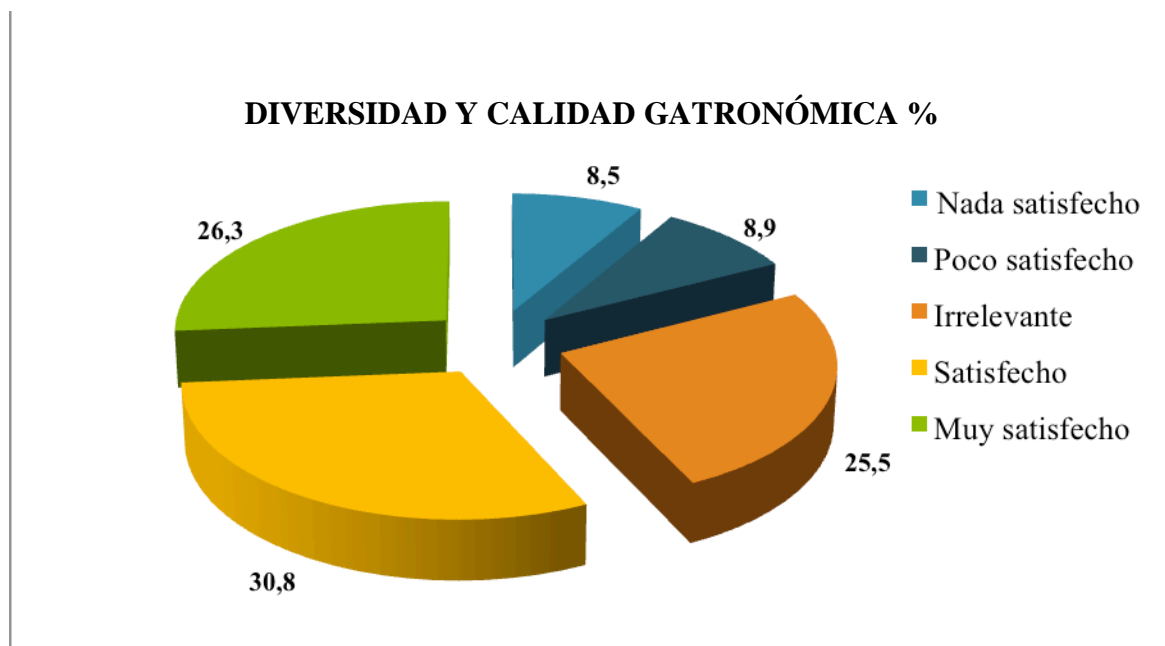


**Gráfico 8.** La atención y calidad de los guías turísticos.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

#### 5.1.1.9. Diversidad y calidad de la Gastronomía

El 30,8% de los encuestados, respondieron que la variedad y calidad de la comida ofrecida en Santay los dejó satisfechos. Con un 26,3%, tenemos que los encuestados dijeron que la diversidad y calidad de la comida los dejó satisfecho. Con poca diferencia, el 25,5% respondió que le pareció irrelevante el enunciado, mientras que con poca diferencia ; tenemos que el 8,9% y el 8,5% de los turistas dijeron haberse sentido poco o nada satisfechos. Un total de 26,3% de los encuestados no respondieron la pregunta, ya que no disfrutaron del servicio gastronómico de la isla.

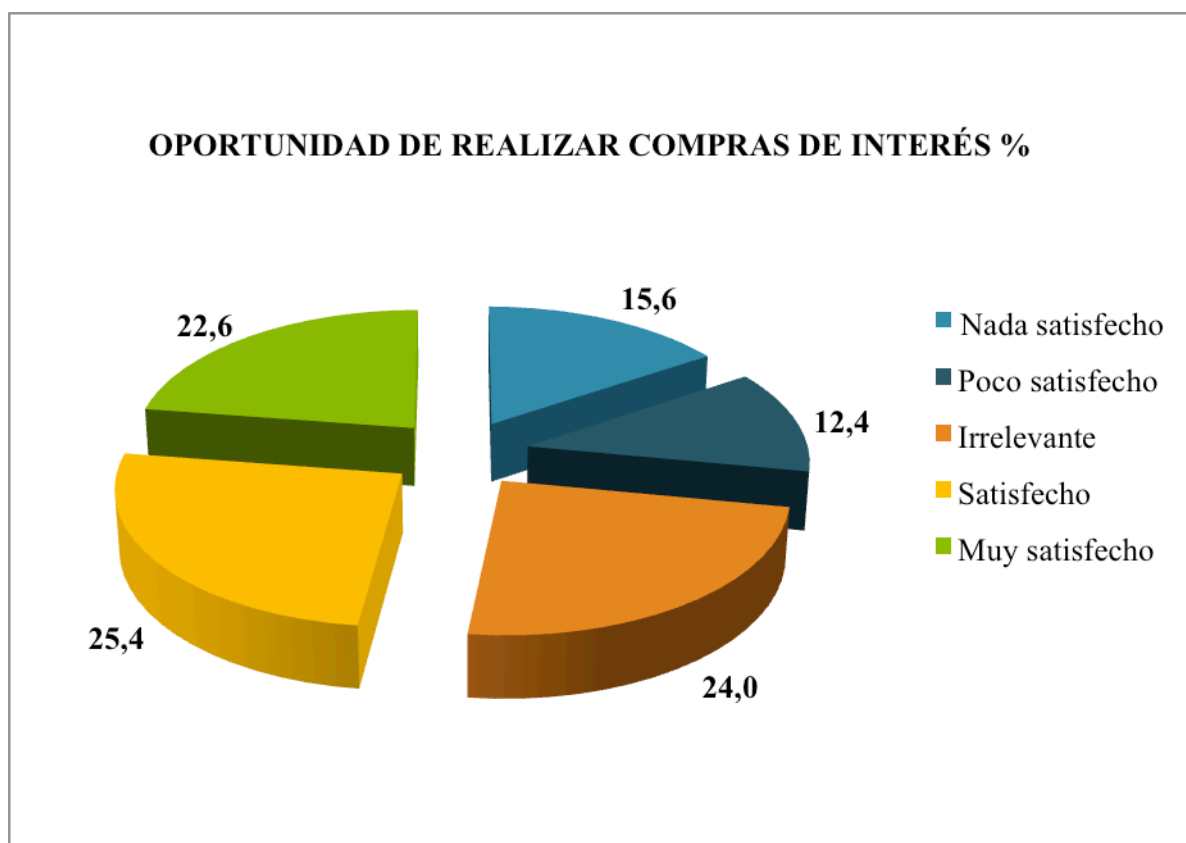


**Gráfico 9.** La diversidad gastronómica.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

#### **5.1.1.10. Oportunidad de realizar compras de interés, artesanía, productos tradicionales de la zona.**

El 25,4% y el 22,6% de los turistas, respondieron que las compras que realizaron en la Isla Santay, los dejaron muy satisfechos y satisfechos. Con un porcentaje relevante de 24,0%, tenemos que a los turistas les pareció irrelevante la pregunta o el enunciado. Por último, con un 15,6% y 12,4%, tenemos que a los turistas los dejó poco o nada satisfechos las compras de productos tradicionales de la zona, realizadas durante su visita en la Isla Santay. Es importante destacar que un 32,9% de los turistas encuestados no contestaron esta pregunta, ya que no realizaron ninguna compra durante su estadía.

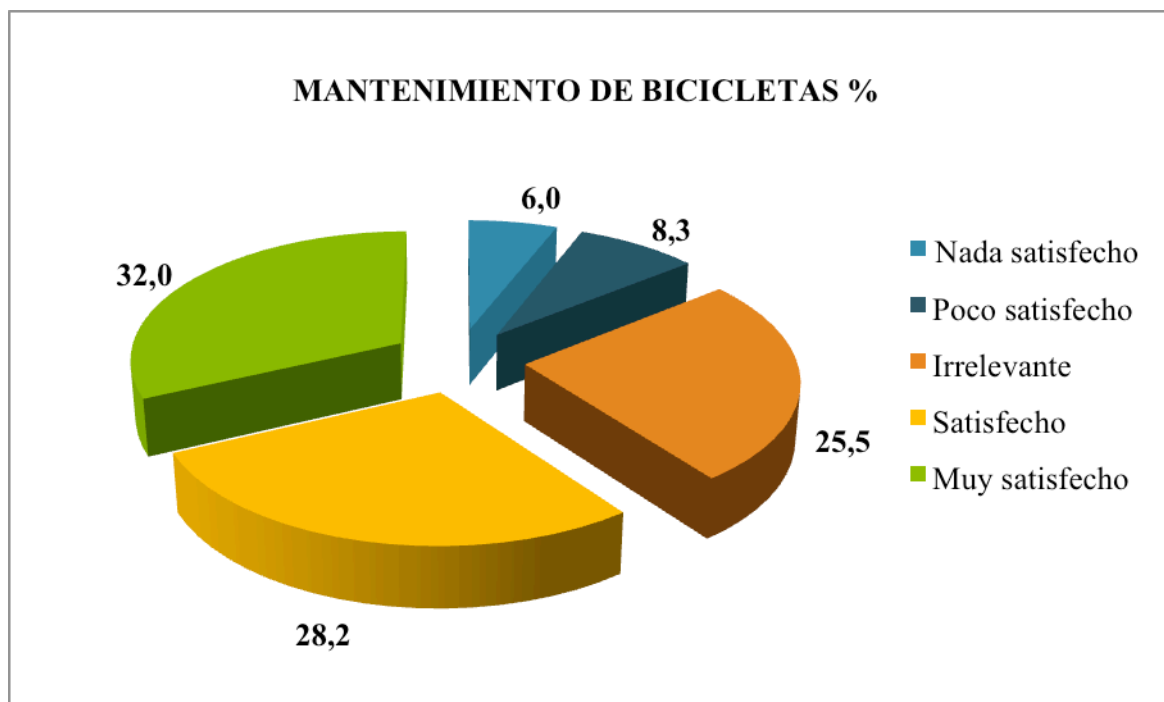


**Gráfico 10.** La oportunidad de realizar compras de interés.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

#### 5.1.1.11. Mantenimiento de bicicletas

El 32,0% y 28,2% de los turistas, encontraron que las bicicletas estaban en un excelente estado; por lo que se quedaron muy satisfechos. Por otro lado, el 25,5% les pareció irrelevante la pregunta o enunciado. Por último, el 8,3% y el 6,0% encontraron en muy mal estado las bicicletas por lo que quedaron poco o nada satisfechos con el servicio. Cabe destacar que el 33,5% de los encuestados, no contestaron la pregunta ya que no utilizaron el servicio de las bicicletas durante su visita a la Isla Santay.

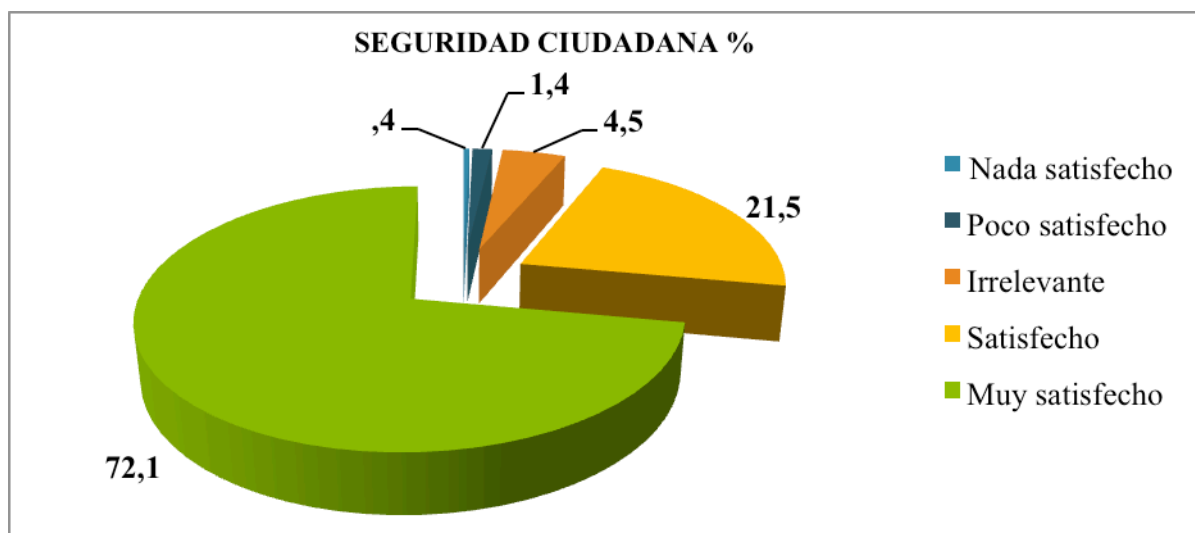


**Gráfico 11.** El mantenimiento de bicicletas.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

#### 5.1.1.12. Seguridad Ciudadana

El 72,1% de los turistas dijeron que el servicio de la seguridad ciudadana estuvo excelente, por lo que respondieron que los dejó muy satisfechos el servicio. Apenas el 21,5% respondieron que el servicio los dejó satisfechos. El 4,5% de los encuestados les pareció irrelevante la pregunta. Con muy poco porcentaje, comparado con los anteriores; tenemos que el 1,4% y 0,4% de los turistas dijeron que se sintieron poco o nada satisfechos con el servicio de seguridad. Es importante destacar que apenas el 1,1% de los encuestados no contestaron la pregunta, en otras palabras; la mayoría de los turistas sí se sintieron seguros dentro de su visita en la isla.

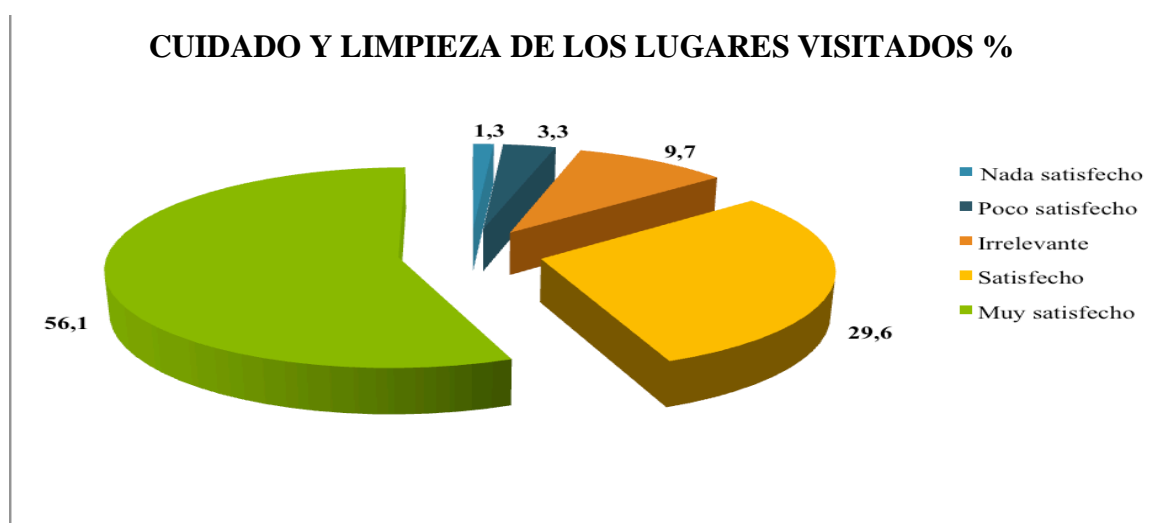


**Gráfico 12.** La seguridad ciudadana.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

#### 5.1.1.13. Cuidado y limpieza de los lugares visitados

En el cuidado y limpieza de la isla, los turistas se sintieron muy satisfechos con 56,1%, el 29,6% respondió que el servicio los dejó satisfechos. El 9,7% respondió que le parecía irrelevante el enunciado. Con un 3,3% y 1,3%, tenemos que los encuestados encontraron los lugares sucios, por lo que quedaron poco o nada satisfechos. Por último, apenas un 0,2% de los turistas no respondieron a la pregunta, ya que no se fijaron en ese aspecto de la visita.



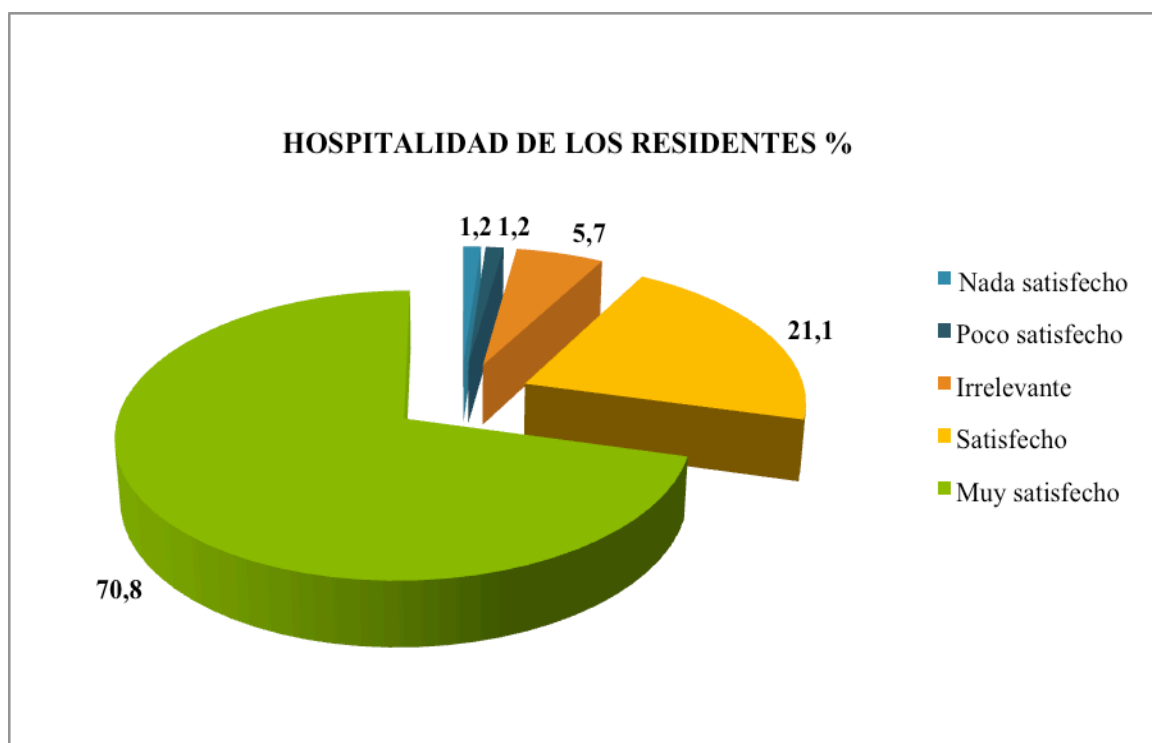
**Gráfico 13.** El cuidado y limpieza de los lugares visitados.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.



#### 5.1.1.14. Hospitalidad de los Residentes

Con un 70,8% tenemos que los turistas se sintieron muy satisfechos con el trato de los residentes. El 21,1% respondieron que se sintieron satisfechos y apenas el 1,2% dijeron que se sintieron poco o nada satisfechos. El 5,7% de los encuestados, dijeron que les pareció irrelevante el enunciado. Por último, cabe resaltar que el 14,8% no respondió la pregunta, ya que no tuvo ningún trato con los residentes de la zona.



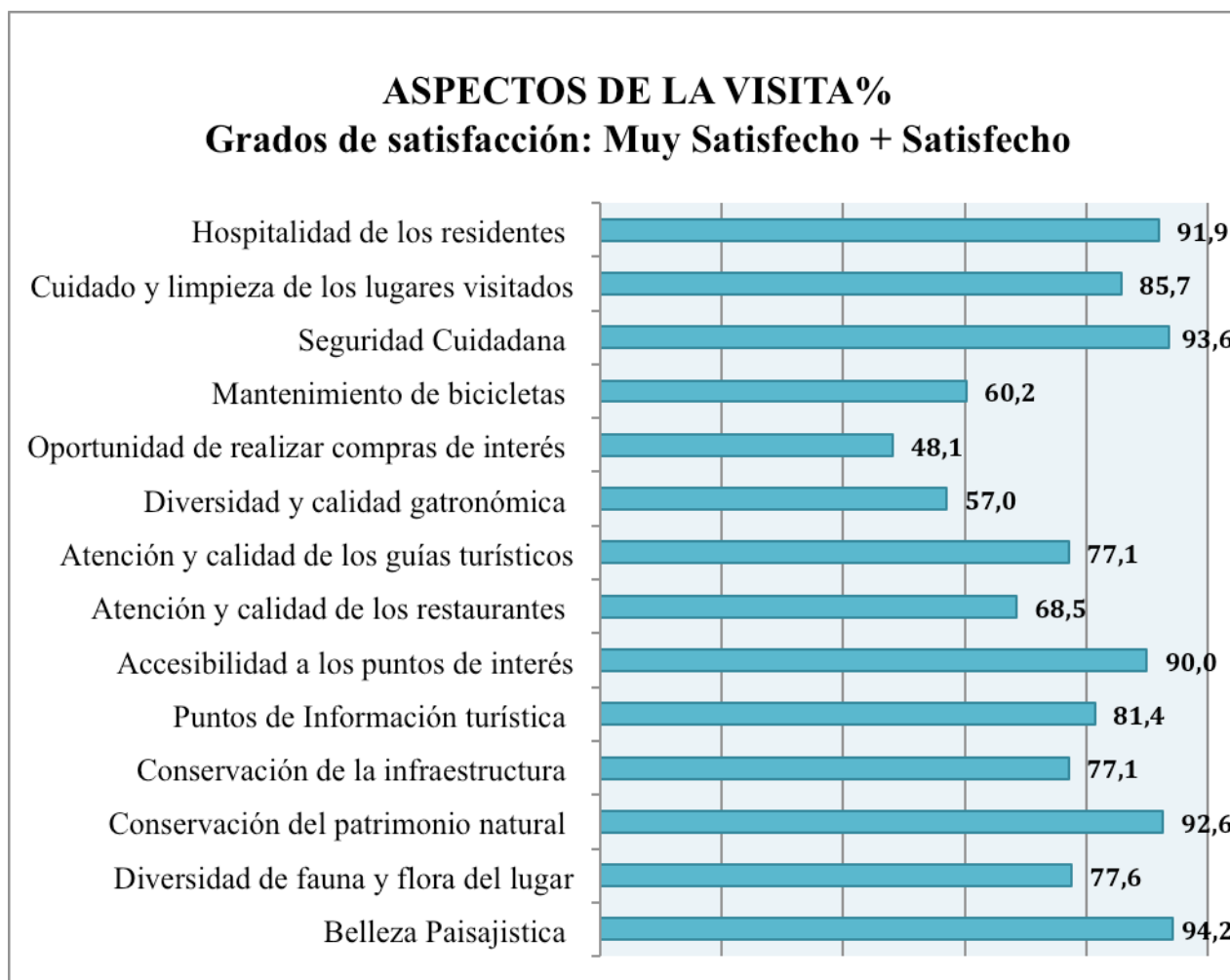
**Gráfico 14.** La hospitalidad de los residentes.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

#### 5.1.1.15. Grados de satisfacción: “Muy satisfecho” y “Satisfecho”

El Gráfico 15, resume los catorce aspectos de la visita con mayores índices de satisfacción para lo cual se fusionaron los grados “satisfecho” y “muy satisfecho”. Como podemos observar, “la belleza paisajística” (94,2%) fue el aspecto de la visita que dejó más satisfecho al turista. Seguido de “seguridad ciudadana” con un 93,6% y “conservación del patrimonio

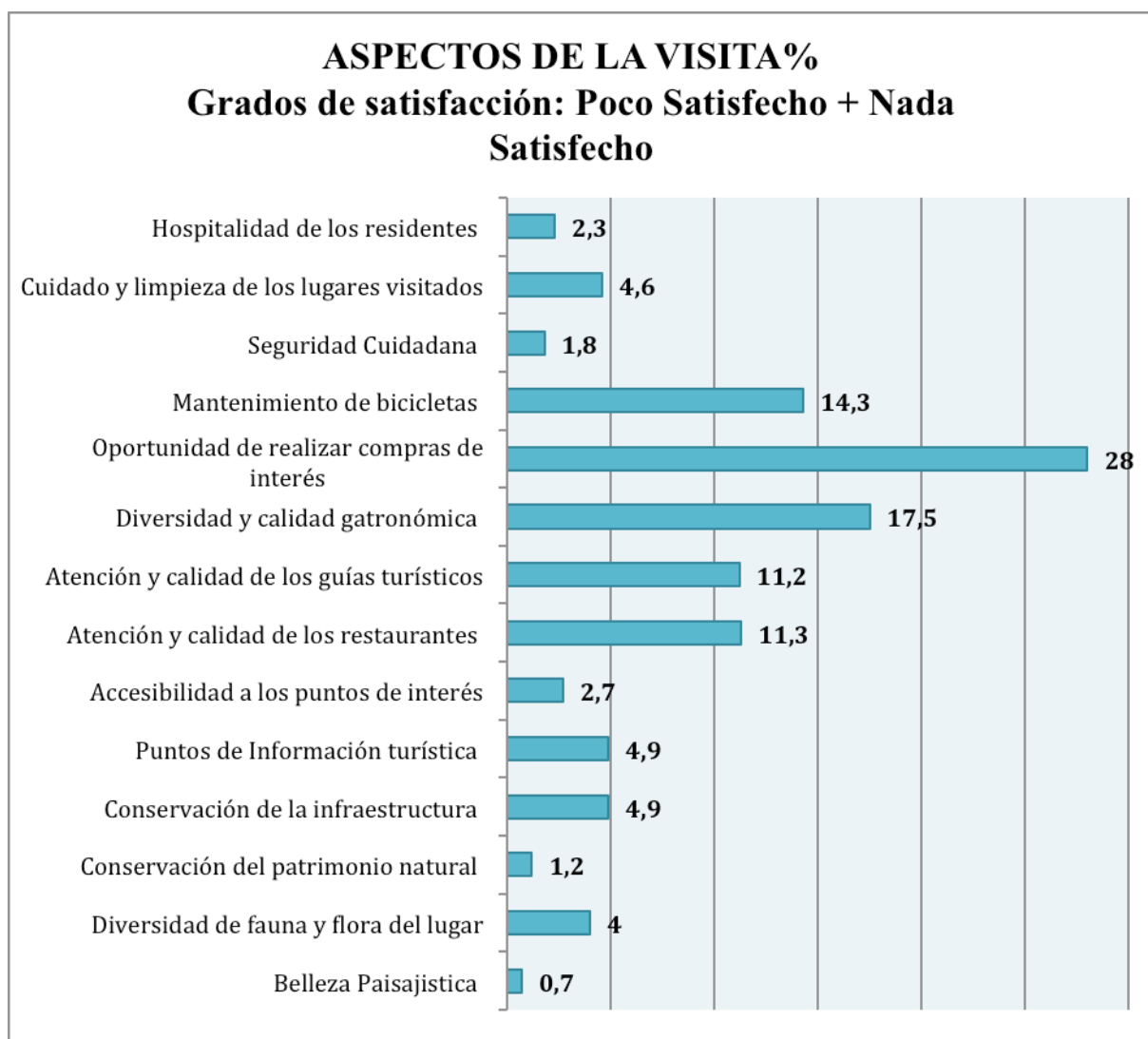
natural” con un 92,6%. En cuarto lugar, se encuentra “la hospitalidad de los residentes “con 91,9%; seguido de “la accesibilidad de los puntos de interés” con 90,0%.



**Gráfico 15.** Los aspectos de la visita utilizan los grados de satisfacción: muy satisfecho y satisfecho. Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

#### **5.1.1.16. Grados de satisfacción: “Poco satisfecho” y “Nada Satisfecho”**

En el gráfico 16 se presentan catorce aspectos de la visita, los cuales fusionan los grados “poco satisfecho” y “nada satisfecho” con el fin de evidenciar que aspectos obtuvieron los menores índices de satisfacción. Como podemos observar, “la oportunidad de realizar compras de interés” se encuentra en último lugar con un 28%, mientras que con un 17,5% se encuentra “la diversidad y calidad gastronómica”. Por último “el mantenimiento de bicicletas” obtuvo un 14,3% de insatisfacción.

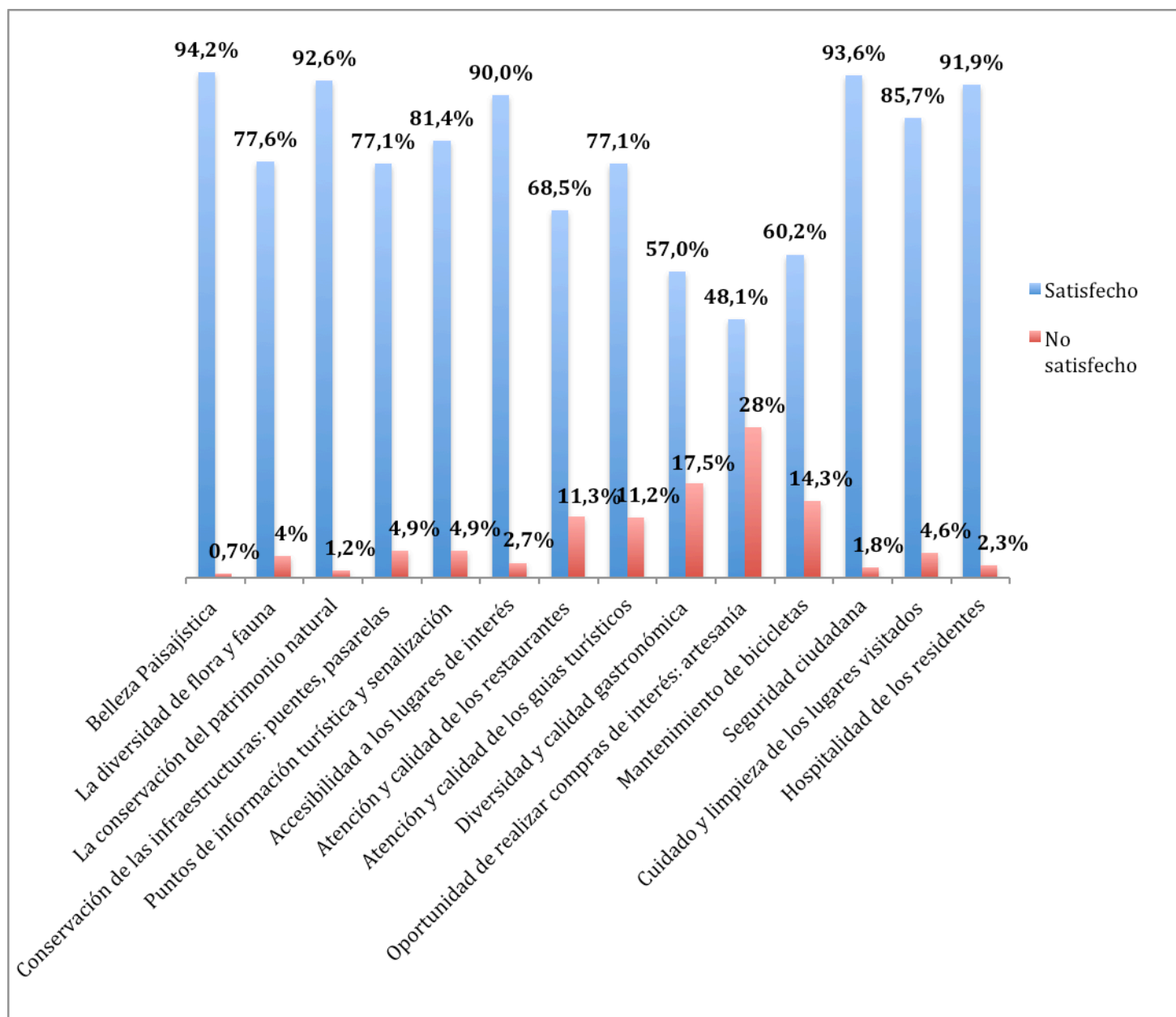


**Gráfico 16.** . Los aspectos de la visita utilizan los grados de satisfacción: poco satisfecho y nada satisfecho. Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

#### 5.1.1.17. Grados de satisfacción: “Satisfecho” vs “No Satisfecho”

Otra forma de visualizar los resultados y la diferencia significativa entre los índices de satisfacción y los de no satisfacción, se pueden observar en el gráfico 17.

## ASPECTOS DE LA VISITA% Satisfecho vs No Satisfecho



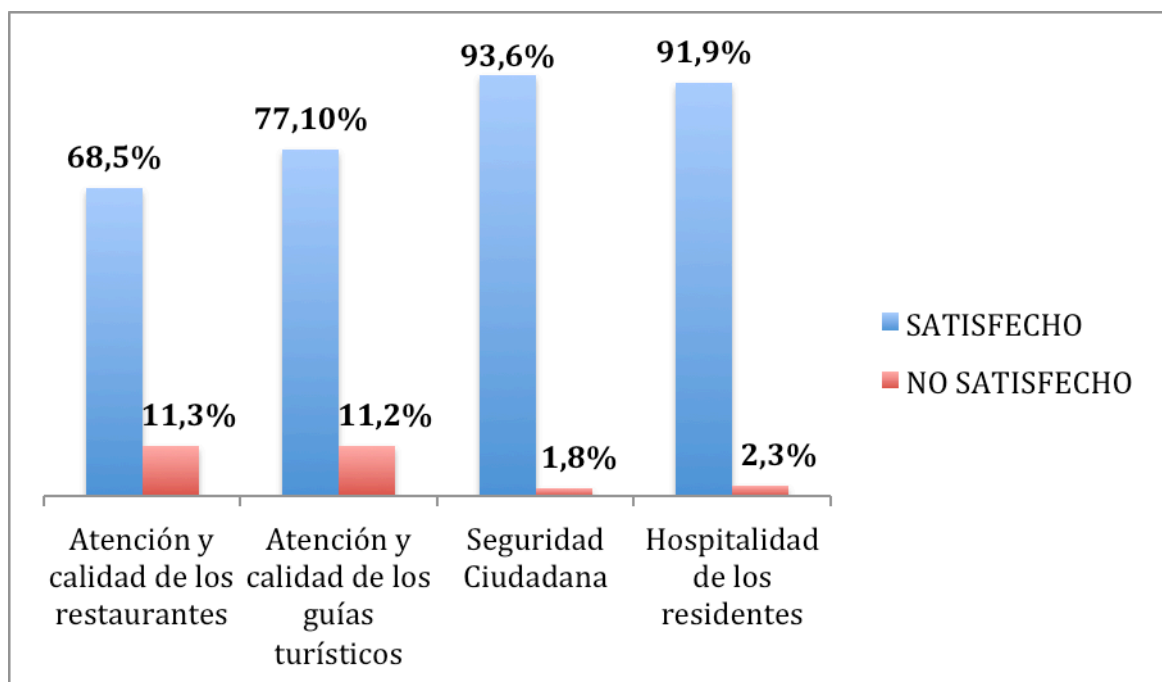
**Gráfico 17.** Los aspectos de la visita utilizando los grados de satisfacción satisfecho vs no satisfecho  
Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

### 5.1.1.18. Factor Humano

El gráfico 18 contiene los aspectos de la visita que involucran el factor humano, el siguiente gráfico muestra una comparación entre el grado “satisfecho” vs “no satisfecho” del turista. Como podemos observar, el aspecto de la visita que dejó más satisfecho al turista, fue

“la seguridad ciudadana” con un 93,6%; dejando tan solo un 1,8 % de turistas insatisfechos. El segundo lugar lo ocupa “la hospitalidad de residentes” dejó satisfecho al visitante con un 91,9%; mientras que tan solo el 2,3% no quedaron satisfechos. En tercer lugar, tenemos “la atención y calidad de los guías turísticos”, en donde un 77,10% quedaron satisfechos con el servicio; dejando a un 11,2% de turistas insatisfechos. Finalmente, con un 68,5% , encontramos que “la atención y calidad de los restaurantes “dejó satisfechos a los turistas y un 11,3% no quedaron satisfechos.

### ASPECTOS DE LA VISITA % Factor humano: Amabilidad y trato de los empleados



**Gráfico 18.** Los aspectos de la visita utilizando la variable: factor humano.  
Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

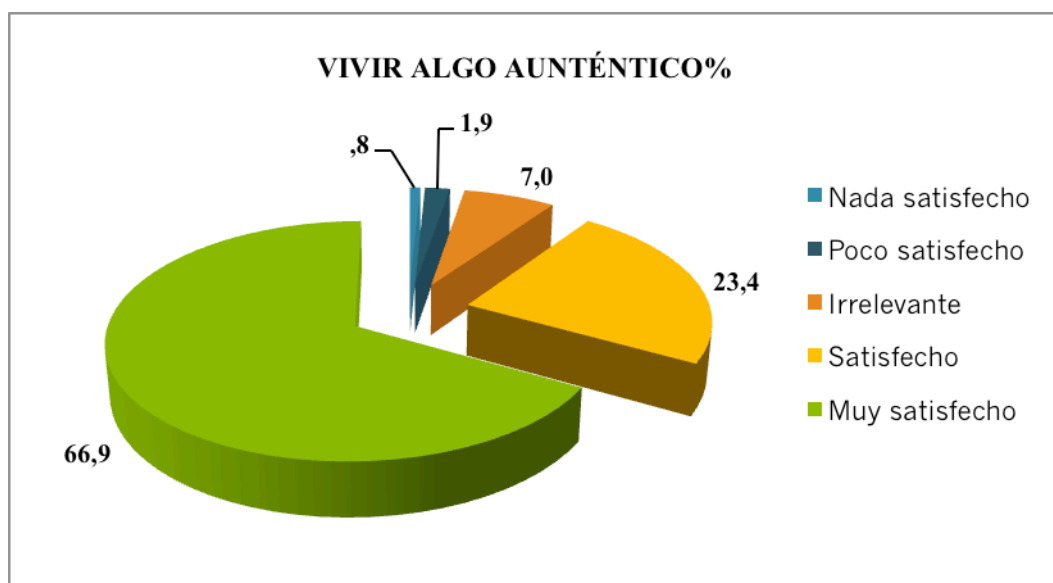
Para responder al objetivo específico 1.2 de la investigación, el cual esta definido como:  
**“Identificar cuáles son las *sensaciones y experiencias* que generan satisfacción durante la visita a la Isla Santay**, se seleccionó ciertas sensaciones y experiencias tales como: la autenticidad de la vivencia, el enriquecimiento personal e intelectual, admiración por el

patrimonio natural y su conservación, paz y tranquilidad, formar parte del entorno natural, renovar energía, pérdida de tiempo, elección de visita acertada, futuras recomendaciones del lugar, y deseo de regresar al destino turístico después de la experiencia.

## 5.1.2. SENSACIONES EXPERIMENTADAS

### 5.1.2.1. Vivir algo auténtico

Los encuestados respondieron que la sensación de vivir algo auténtico fue muy satisfactoria con 66,9% y satisfactoria con 23,4%. El 7,0% de los encuestados señalaron como irrelevante al enunciado; mientras que el 1,9% y el 0,8% comentaron estar poco o nada satisfechos con la experiencia de vivir algo único o autentico durante la visita a Santay. Tan solo un 0,6% de los encuestados no respondió la pregunta.

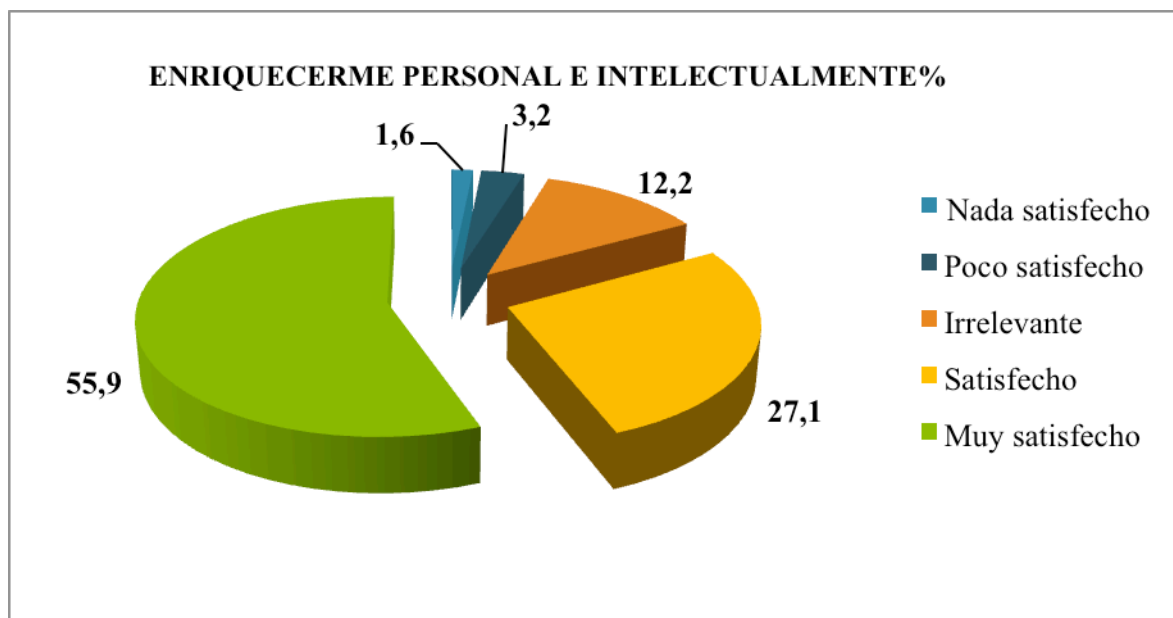


**Gráfico 19.** La sensación de vivir algo auténtico.  
Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

### 5.1.2.2. Enriquecimiento personal e intelectual

La sensación de enriquecimiento personal e intelectual, fue calificada por los turistas como muy satisfactoria y satisfactoria con un porcentaje de 55,9% y 27,1. El 12,2% de los

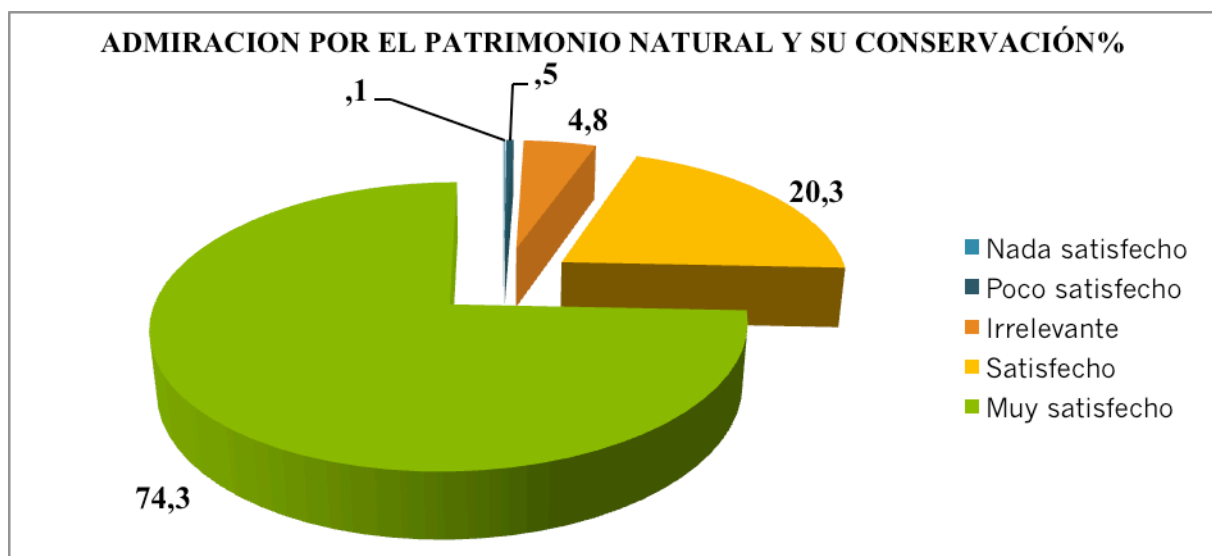
encuestados señalaron que les pareció irrelevante la pregunta o enunciado; y el 3,2% y 1,6% de los turistas encuestados, comentaron que obtuvieron una sensación de enriquecimiento personal e intelectual poco y nada satisfactoria.



**Gráfico 20.** La sensación de enriquecimiento personal e intelectual.  
Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

### 5.1.2.3. Admiración por el patrimonio natural y su conservación

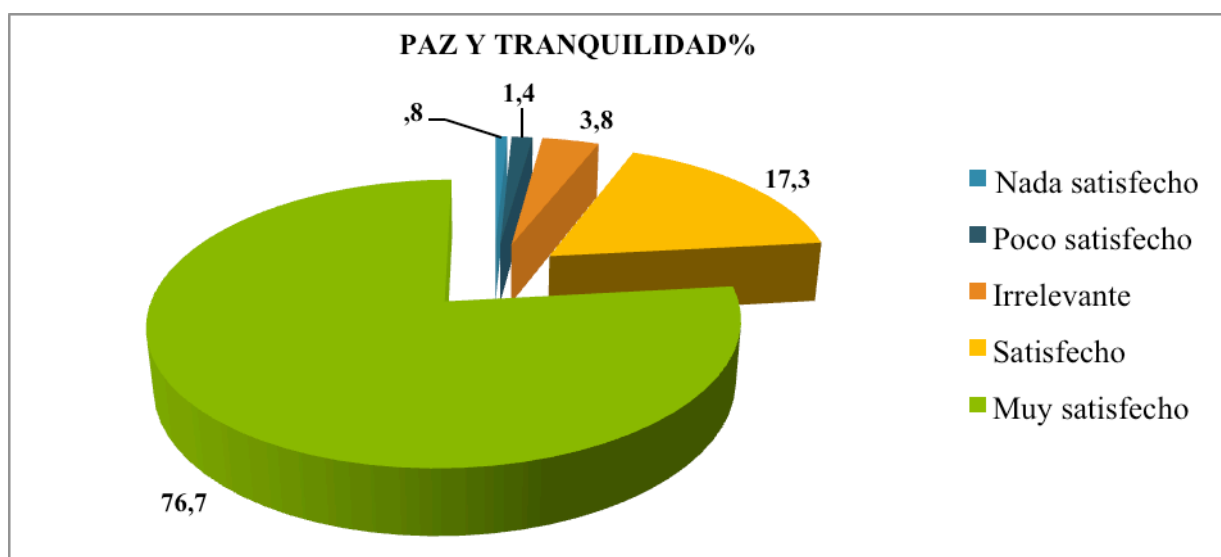
La admiración del patrimonio natural y su conservación fue muy satisfactoria y satisfactoria para los encuestados, pues el 74,3% y el 20,3% de los turistas obtuvieron una experiencia muy favorable. En menor grado, tenemos que los turistas se quedaron poco o nada satisfecho con el cuidado del lugar con un 0,5% y 0,1%.



**Gráfico 21.** La sensación de admiración por el patrimonio natural y su conservación.  
Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

#### 5.1.2.4. Paz y Tranquilidad

Mostrando una gran diferencia con los otros porcentajes, los turistas quedaron muy satisfechos con la paz y tranquilidad que el lugar transmitía con un 76,7%. En menor grado, los turistas quedaron solo satisfechos con un 17,3% y poco y nada satisfecho con un porcentaje de 1,4% y 0,8%.

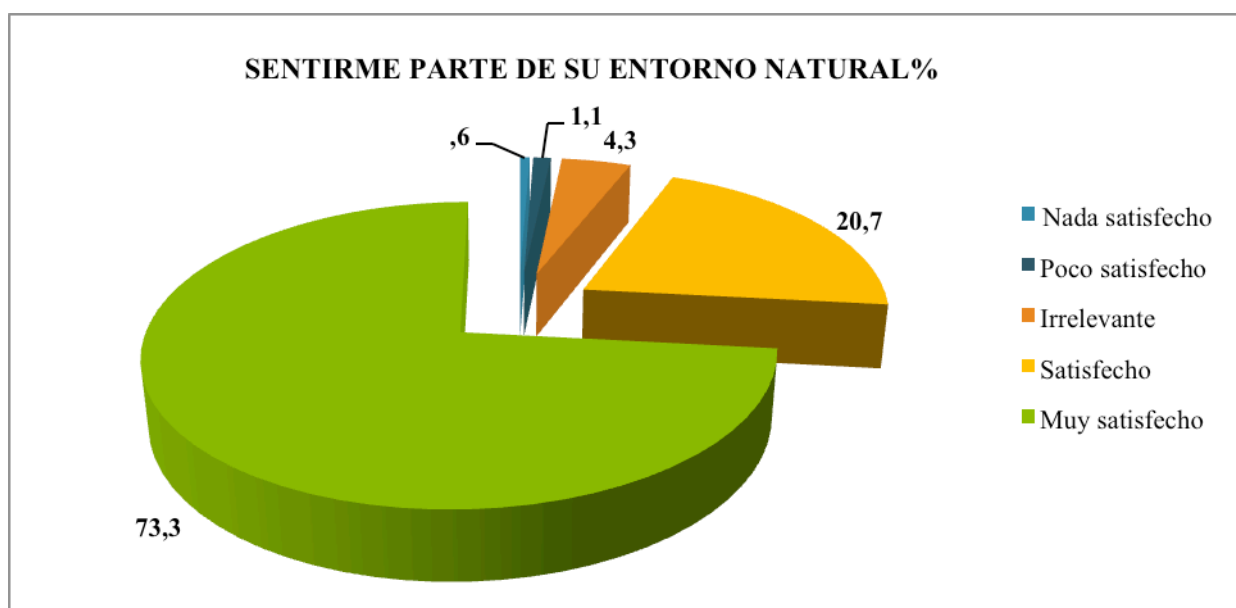


**Gráfico 22.** La sensación de paz y tranquilidad.  
Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.



### 5.1.2.5. Sentirme parte de su entorno natural

Con un 73,3%, la mayoría de los encuestados se sintieron muy satisfechos con la experiencia de sentirse parte del entorno natural de la Isla Santay. El 20,7% contestó que quedaron satisfechos y tan solo el 1,1% y 0,6% quedaron poco o nada satisfechos con la sensación experimentada.

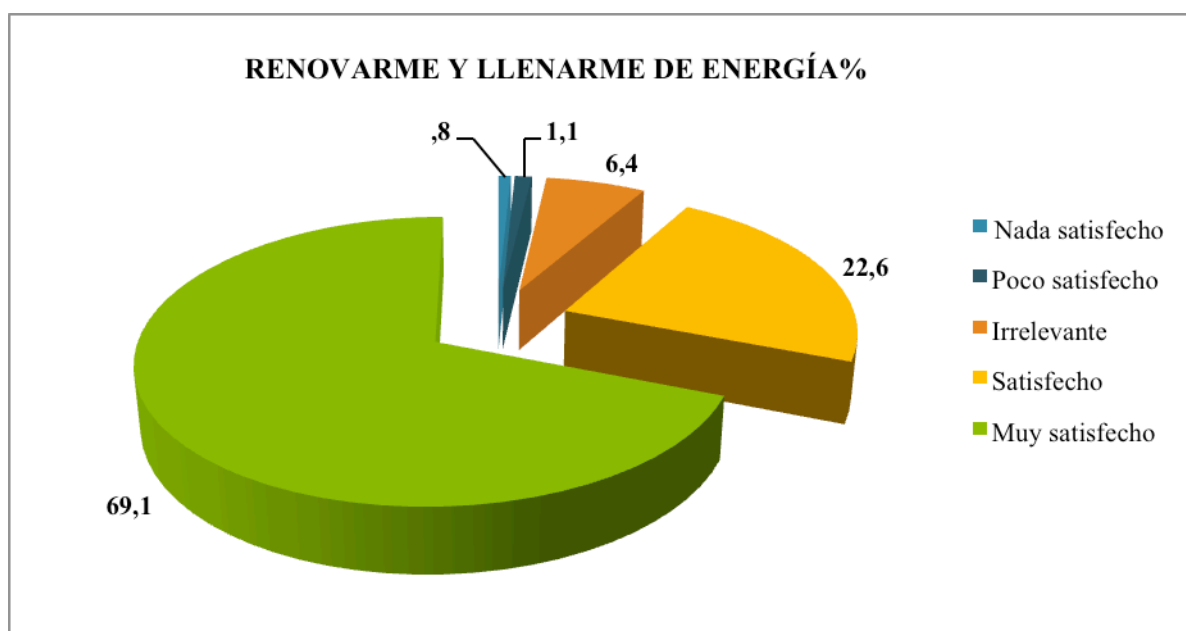


**Gráfico 23.** La sensación de formar parte del entorno natural.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

### 5.1.2.6. Renovar y llenarme de energía

El 69,1% de los encuestados señaló sentirse muy satisfecho ya que si sintieron que se renovaron y llenaron de energía durante su estadía en la isla. El 22,6% dijo sentirse satisfecho y apenas el 1,1% y 0,8% de los turistas dijeron sentirse poco o nada satisfechos.

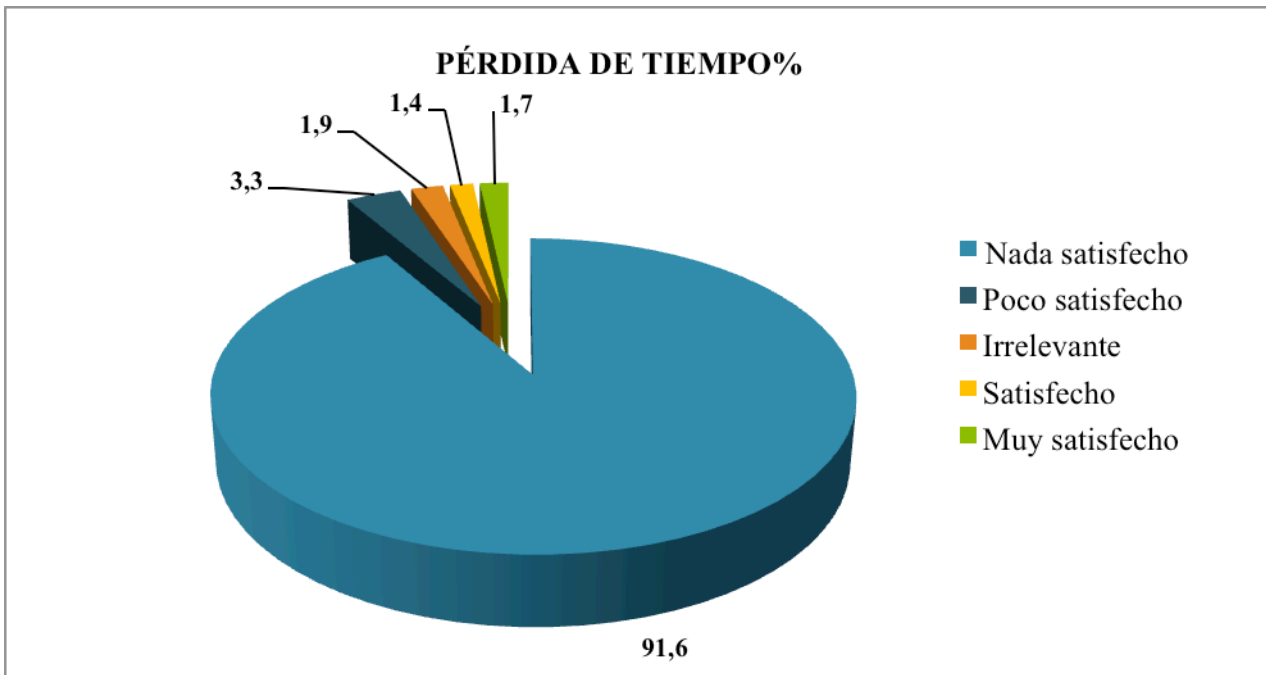


**Gráfico 24.** La sensación de renovación de energía.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

#### 5.1.2.7. Pérdida de tiempo

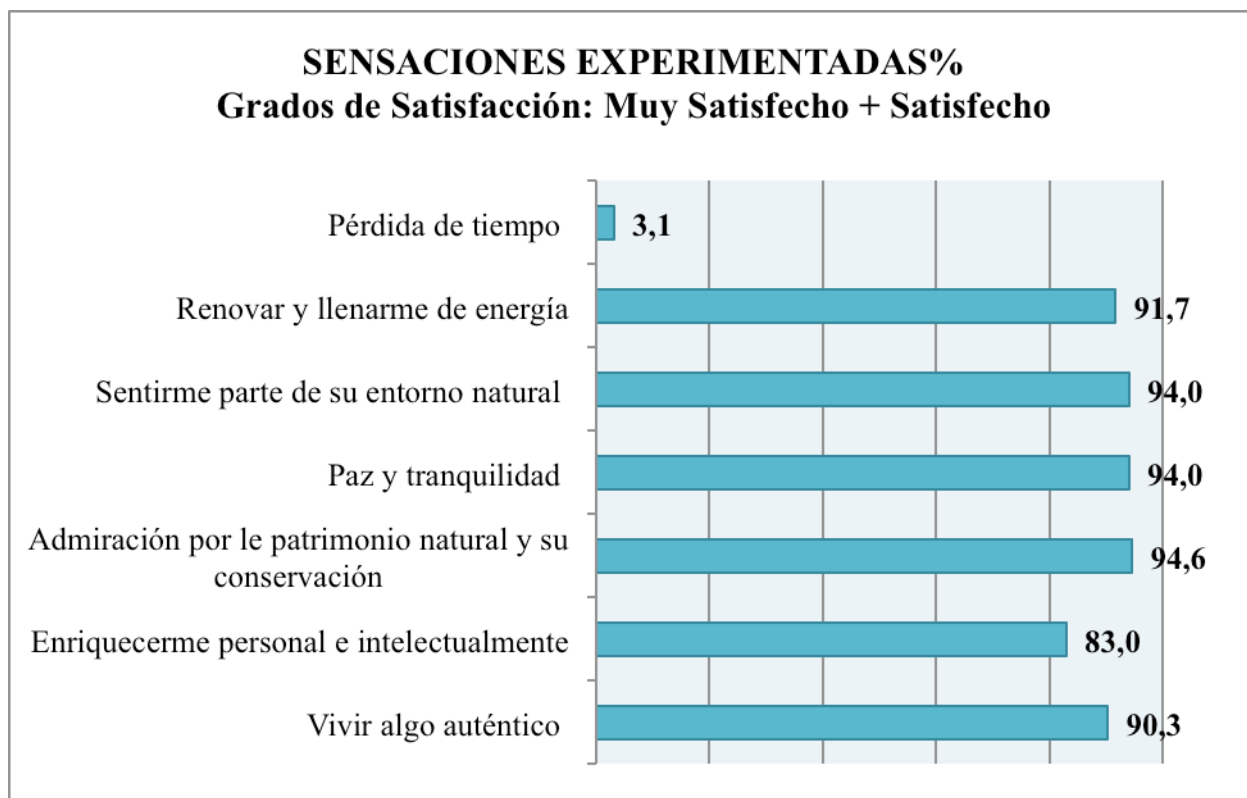
La mayoría de encuestados (91,6%) dijeron que no fue para nada una pérdida de su tiempo el haber visitado la Isla. El 3,3% sintió menor satisfacción ante este enunciado; mientras que apenas el 1,7% y el 1,4% sintieron que si fue una pérdida de tiempo el haber visitado la isla.



**Gráfico 25.** La sensación de pérdida de tiempo.  
Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

#### 5.1.2.8. Grados de satisfacción: “Muy Satisfecho” y “Satisfecho”

El siguiente gráfico 26. se fusionaron los grados “satisfecho” y “muy satisfecho” para determinar los indicadores más altos de satisfacción en cuanto a sensaciones experimentadas.. Como podemos observar, la admiración por el patrimonio natural y su conservación; fue la sensación de experiencia que dejó más satisfecho al turista, con un 94,6%. Con muy poca le sigue paz y tranquilidad y sentirse parte de su entorno natural con un 94,0% Por último, se encuentra renovar y llenar de energía con un 91,7%.

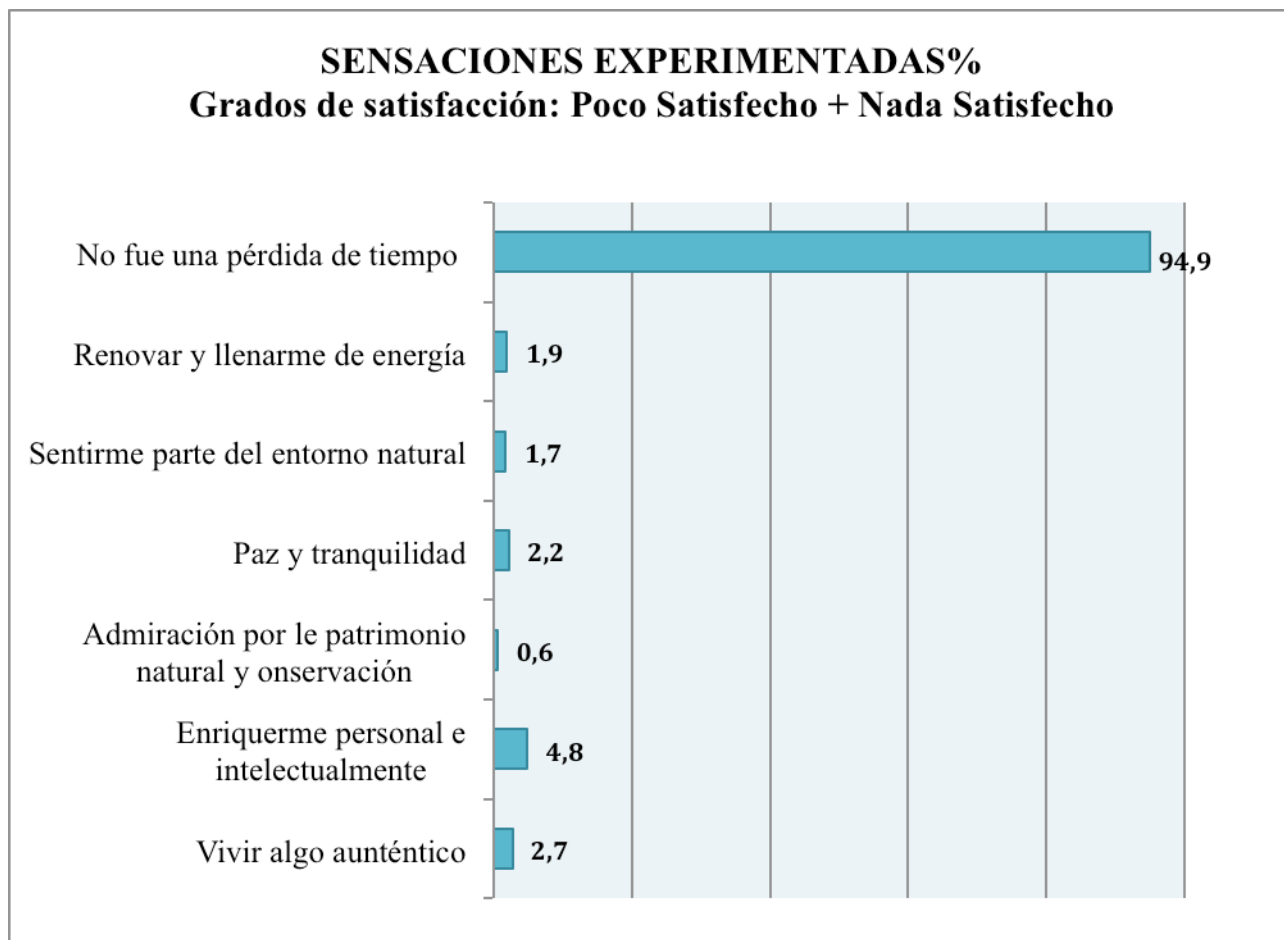


**Gráfico 26.** Las sensaciones experimentadas utilizando los grados de satisfacción: muy satisfecho y satisfecho. Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

#### 5.1.2.9. Grados de satisfacción: “Poco Satisfecho” y “Nada Satisfecho”

En el gráfico 27 se fusionaron los porcentajes “poco satisfecho” con “nada satisfecho” para determinar los índices más bajos de satisfacción en relación a sensaciones experimentadas.

Como podemos observar, el ítem que dice: “pérdida de tiempo”, contiene un puntaje de 94,9%. Es decir, la gran mayoría de los turistas sintieron que no fue una pérdida el haber permanecido en la isla. Sin embargo, la sensación que dejó menos satisfecho al turista, con un 4,8%; fue el poco “enriquecimiento personal e intelectual” que recibieron durante su visita en la isla.

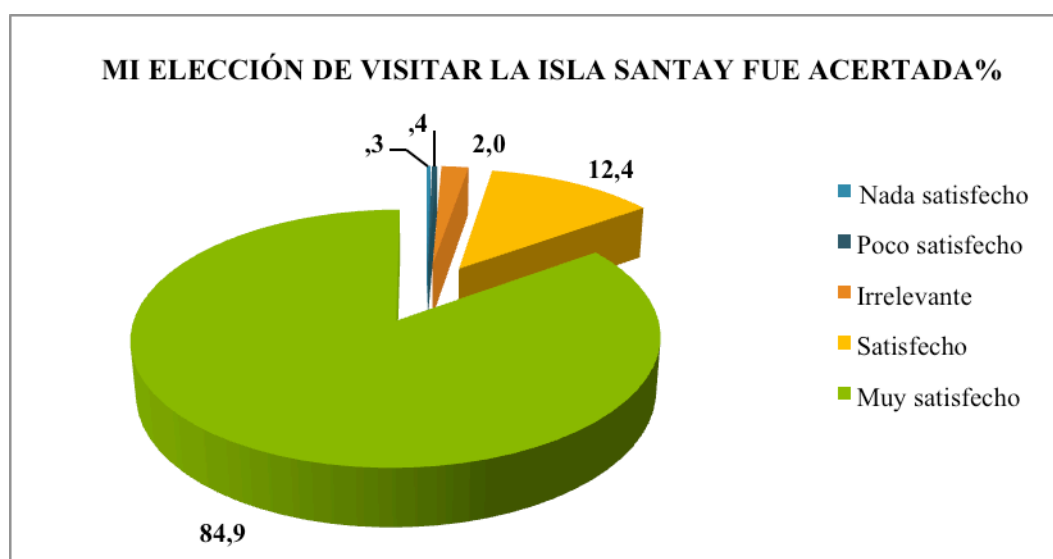


**Gráfico 27.** Las sensaciones experimentadas utilizando los grados de satisfacción: poco satisfecho y nada satisfecho. Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

### 5.1.3. EXPERIENCIA DE LA VISITA

#### 5.1.3.1 La elección de visitar la Isla Santay

Con un 84,9%, los turistas expresaron haber estado muy satisfechos con la elección de visita a la Isla Santay. Con bastante diferencia, el 12,4% dijo estar satisfecho con la visita; mientras que tan solo el 0,3 y 0,4 de los turistas señalaron que no quedaron poco o nada satisfechos con la visita.

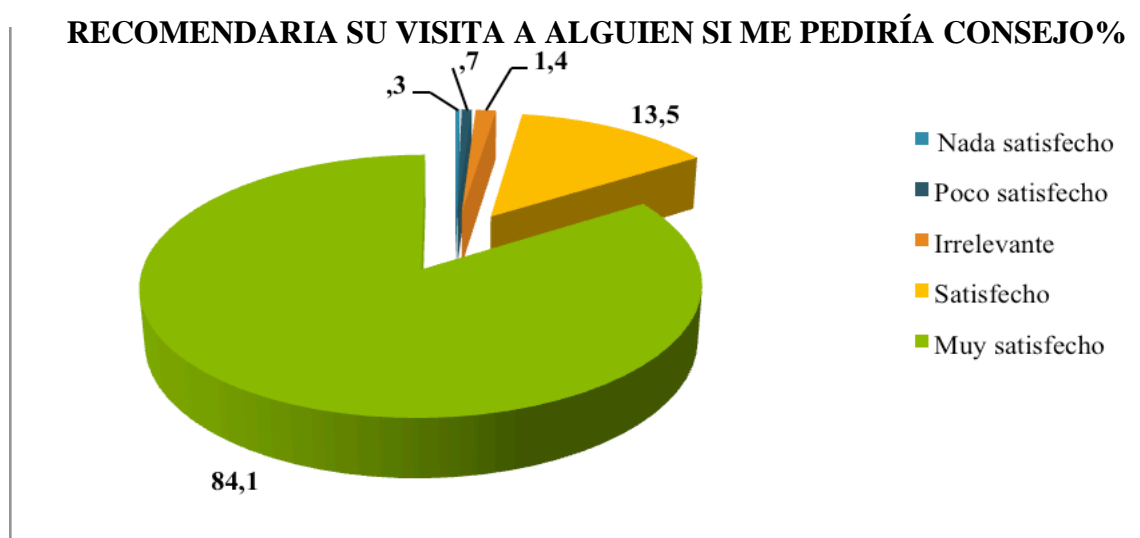


**Gráfico 28.** La elección de visita a la Isla Santay.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

### 5.1.3.2. Recomendación de la visita

El 84,1% de los encuestados dijeron que sí recomendarían el lugar a sus familiares, amigos o a las personas en general. Apenas un 0,7 y 0,3% de los encuestados dijeron que quedaron poco o nada satisfechos con el lugar, por tanto no lo recomendarían.

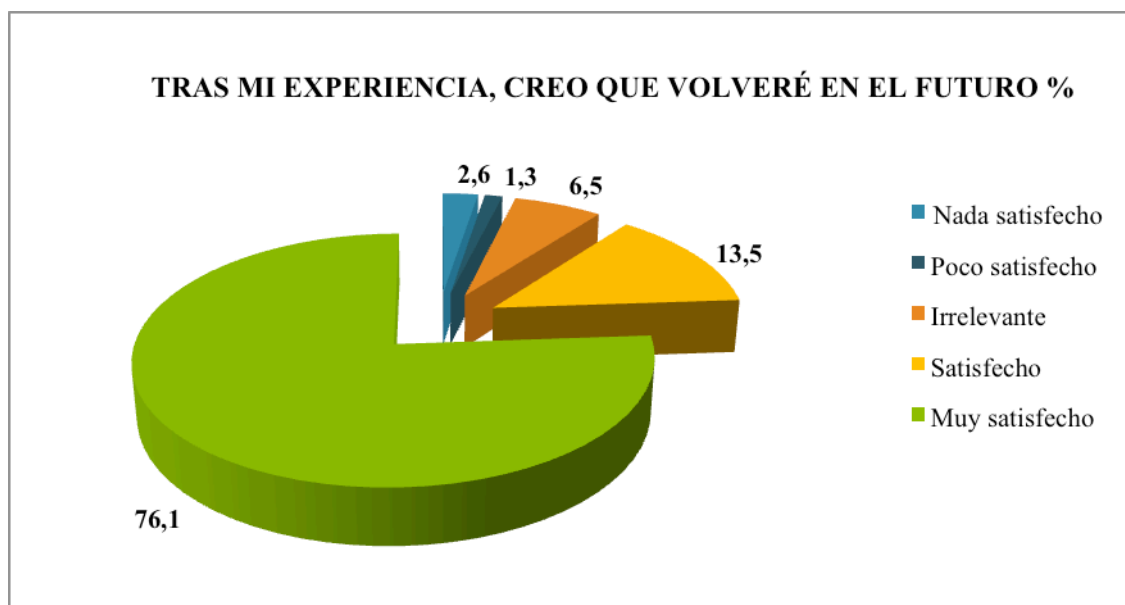


**Gráfico 29.** La recomendación del lugar.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

### 5.1.3.3. Tras mi experiencia, creo que volveré en el futuro

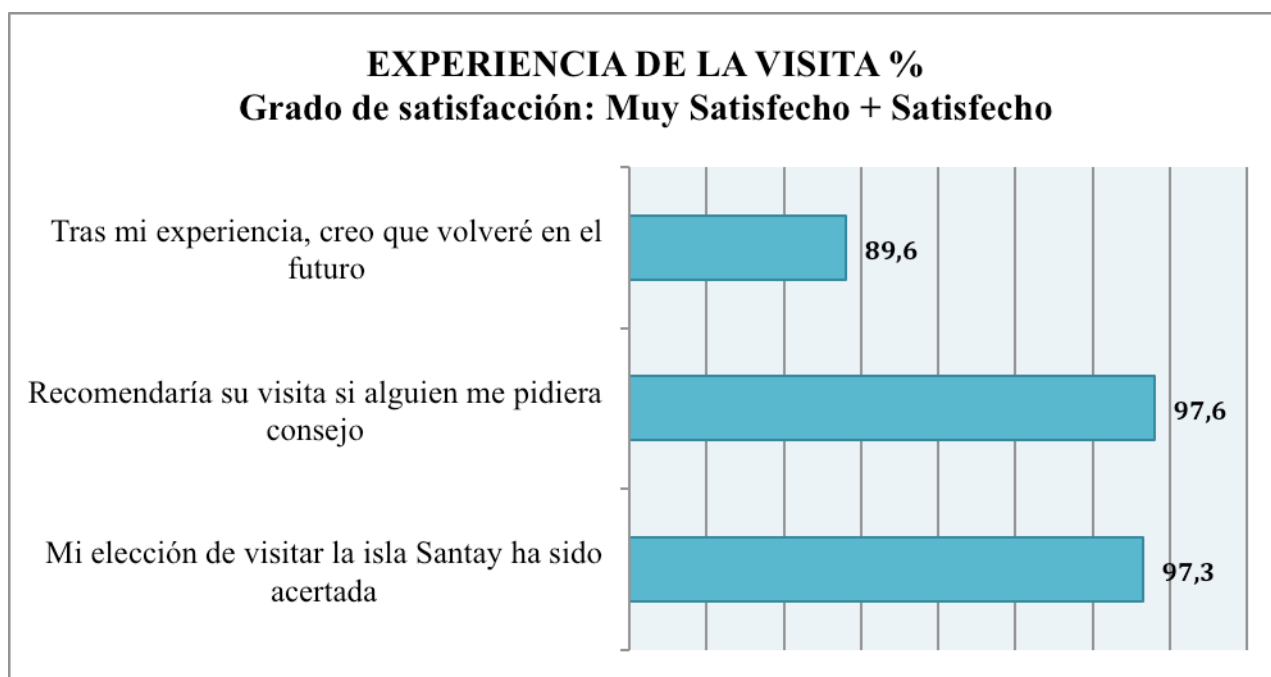
El 76,1% de los turistas, respondieron que sí volverían a la Isla Santay tras su experiencia, ya que quedaron muy satisfechos. Tan solo el 2,6% y 1,3% de los encuestados no volverían a recorrer la Isla Santay ya que quedaron poco o nada satisfechos.



**Gráfico 30.** La experiencia de retornar al lugar visitado.  
Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

### 5.1.3.4. Grado de satisfacción: “Muy satisfecho” y “Satisfecho”

En el gráfico 31 se sumaron o fusionaron los grados “satisfecho” y “muy satisfecho” en cuanto a la experiencia de la visita. Como podemos observar, la experiencia de visita que dejó más satisfecho al turista fue “Recomendaría su visita si alguien me pidiera consejo” con un 97,6% ; seguida de “Mi elección de visitar la isla Santay ha sido acertada” con un 97,3%. Finalmente con un 89,6% se encuentra “Tras mi experiencia, creo que volveré en un futuro.

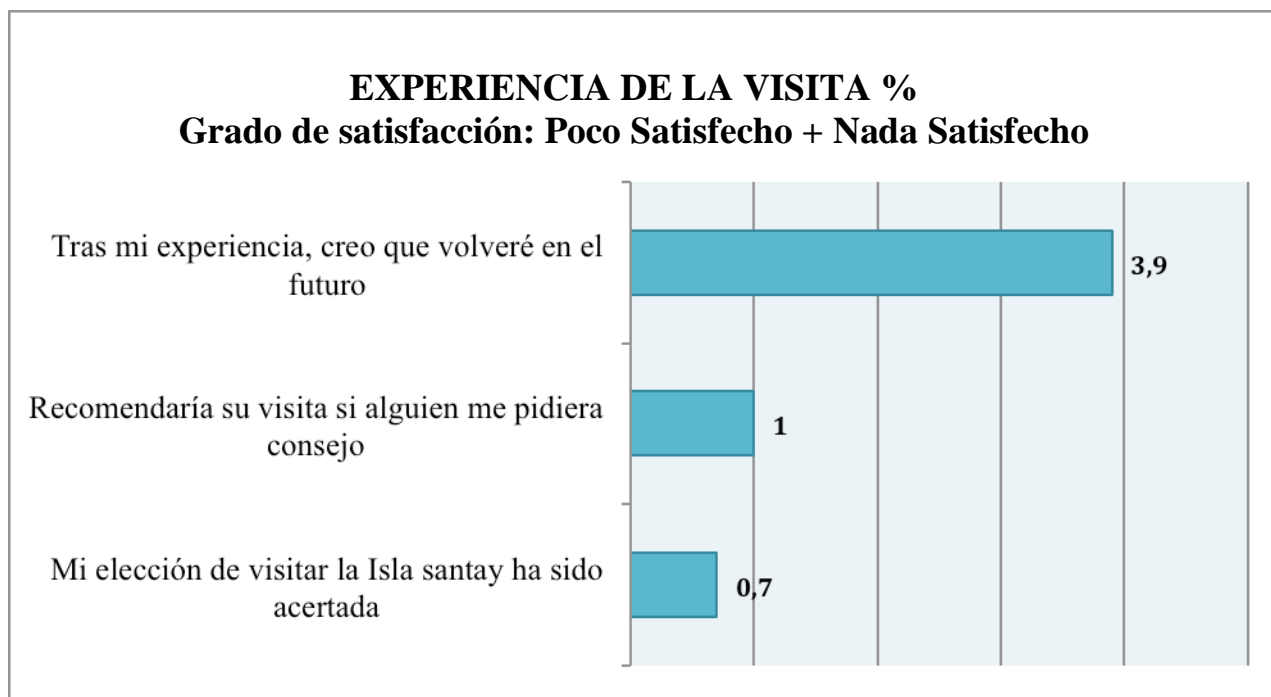


**Gráfico 31.** La experiencia de la visita utilizando los grados de satisfacción: muy satisfecho y satisfecho. Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

#### 5.1.3.5. Grado de satisfacción: “Poco satisfecho” y “ Nada Satisfecho”

En el gráfico 32 fusionaron dos grados de satisfacción “poco satisfecho” y “nada satisfecho” en cuanto a la experiencia de visita. Como podemos observar, “Tras mi experiencia, creo que volveré en el futuro” fue la experiencia de la visita que menos dejó satisfecho al turista (3,9%). En segundo lugar se encuentra “Recomendaría su visita si me pidieran consejo” con un 1%, seguido de “Mi elección de visitar la Isla Santay fue acertada” con un 0,7%.





**Gráfico 32.** . La experiencia de la visita utilizando los grados de satisfacción: poco satisfecho y nada satisfecho. Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

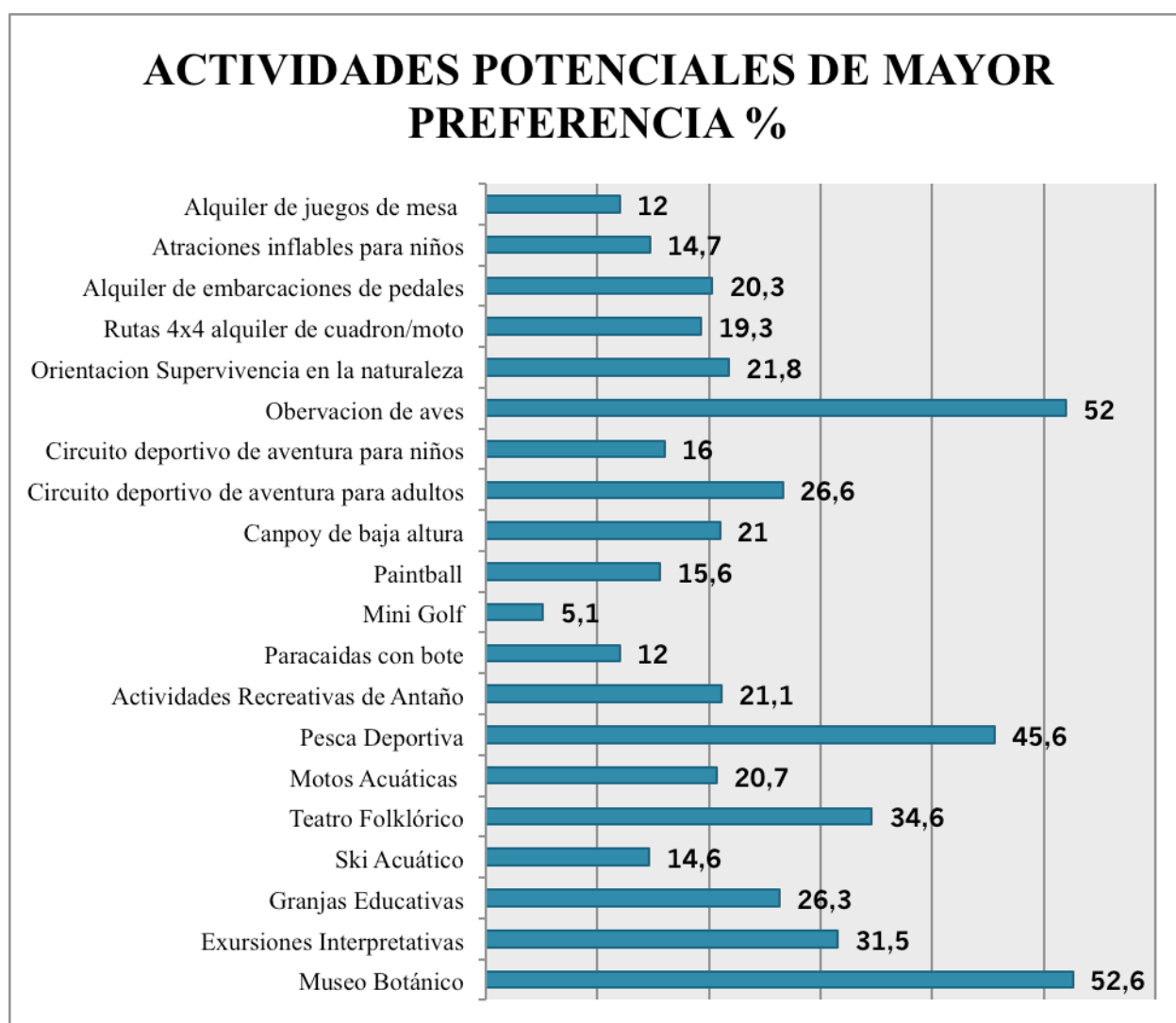
## **5.2. Identificación de las actividades turísticas sostenibles y con potencial de desarrollo en el Área Protegida, Humedal Isla Santay.**

Para responder al objetivo específico 2.1 de la investigación, el cual esta definido como: *“Identificar las actividades de preferencia de los turistas nacionales e interprovinciales del Ecuador al visitar la Isla Santay”*; se analizaron 20 actividades con potencial de desarrollo tales como: museo botánico, excursiones interpretativas, granjas educativas, ski acuático, teatro folklórico, motos acuáticas, pesca deportiva, actividades recreativas de antaño, paracaídas con bote, mini golf, paintball, canopy de baja altura, circuito deportivo de aventura para adultos, circuito deportivo de aventura para niños, observación de aves, orientación para la supervivencia en la naturaleza, rutas 4x4-alquiler de cuadrón/moto, alquiler de embarcaciones de pedales, atracciones inflables para niños, y alquiler de juegos de mesa.

## 5.2.1. ACTIVIDADES POTENCIALES

### 5.2.1.1. Actividades potenciales de mayor preferencia

El gráfico 33. está conformado por 20 actividades que tienen potencial de desarrollo en la Isla Santay. Entre las actividades de mayor preferencia por los turistas están: en primer lugar museo botánico con un 52,6%, en segundo lugar observación de aves con un 52%, en tercer lugar quedó pesca deportiva con un 45,6%, en cuarto lugar teatro folklórico con 34,6% y en quinto lugar excursiones interpretativas con un 31,5%.

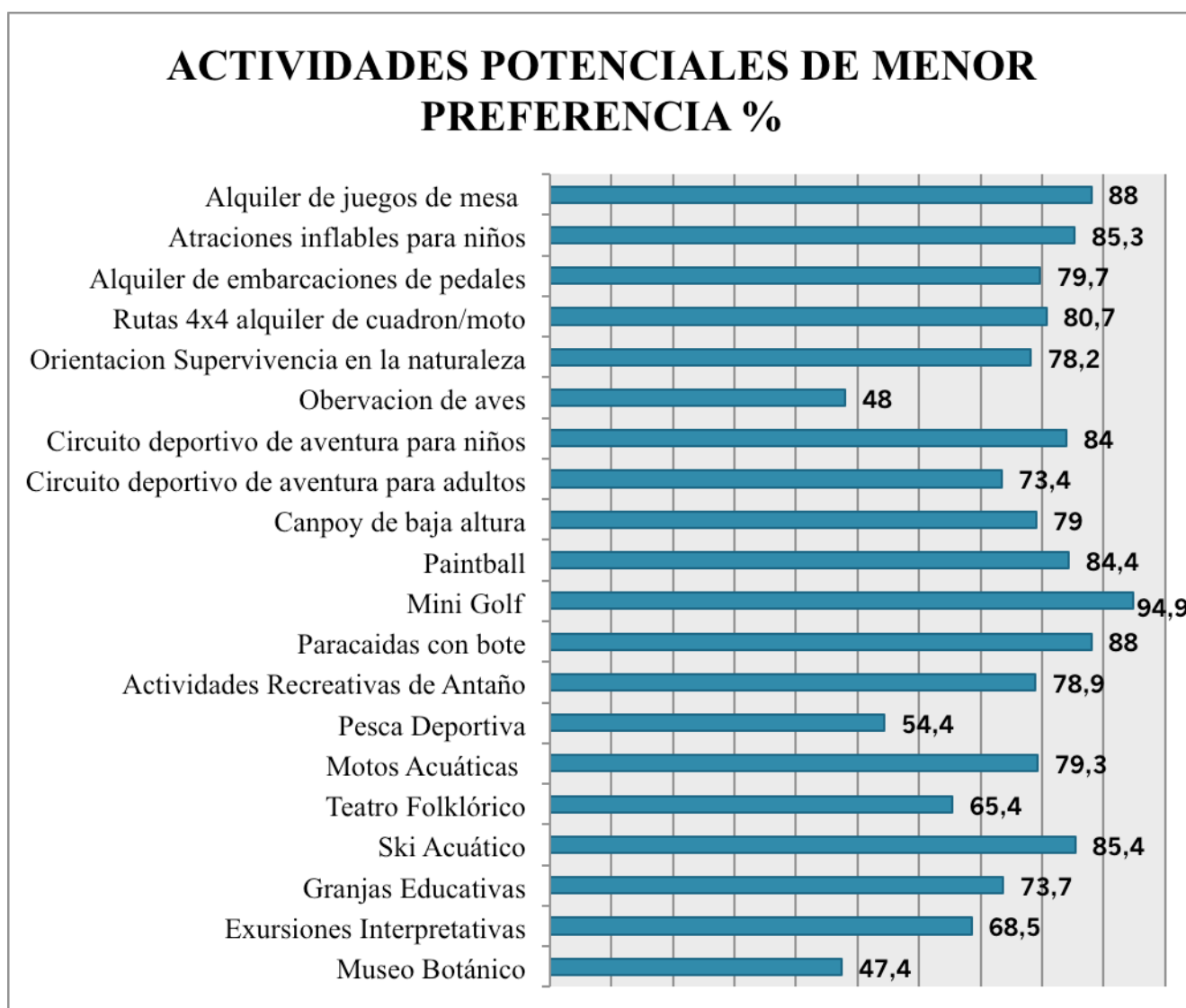


**Gráfico 33.** Las actividades potenciales de mayor preferencia.

Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

### 5.2.1.2. Actividades potenciales de menor preferencia

Asimismo, el gráfico 34 está conformado por 20 actividades con potencial de desarrollo; las cuales resultaron ser las de menor preferencia por los turistas. Entre estas actividades, hallamos que “minigolf “ se encuentra en primer lugar con 94,9%; en segundo lugar, “alquiler de juegos de mesa” y “paracaídas con bote” con un 88%. En tercer lugar, “ski acuático” con un 85,4%; en cuarto lugar, “atracciones inflables para niños” con un 85,3%. Por último, en quinto lugar, aparece “paintball” con un 84,4%.

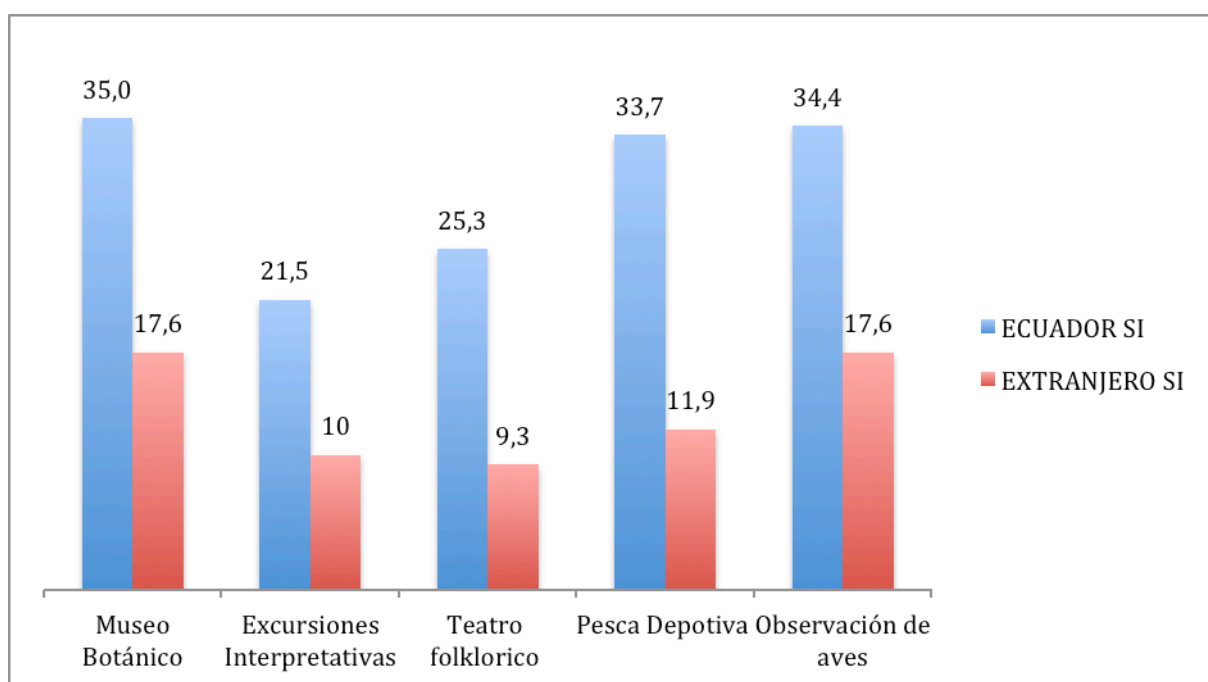


**Gráfico 34.** Las actividades potenciales de menor preferencia.  
Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015

### 5.2.1.3. Actividades potenciales de mayor preferencia por los turistas nacionales y extranjeros

El gráfico 35 muestra las 5 actividades con potencial de desarrollo que fueron preferidas por turistas nacionales y por turistas extranjeros. Los resultados nos demuestran que sin importar la nacionalidad el “museo botánico” y la “pesca deportiva” son las actividades de mayor agrado para el turista.

#### ACTIVIDADES CON POTENCIAL DE DESARROLLO DE MAYOR PREFERENCIA POR LOS TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS %



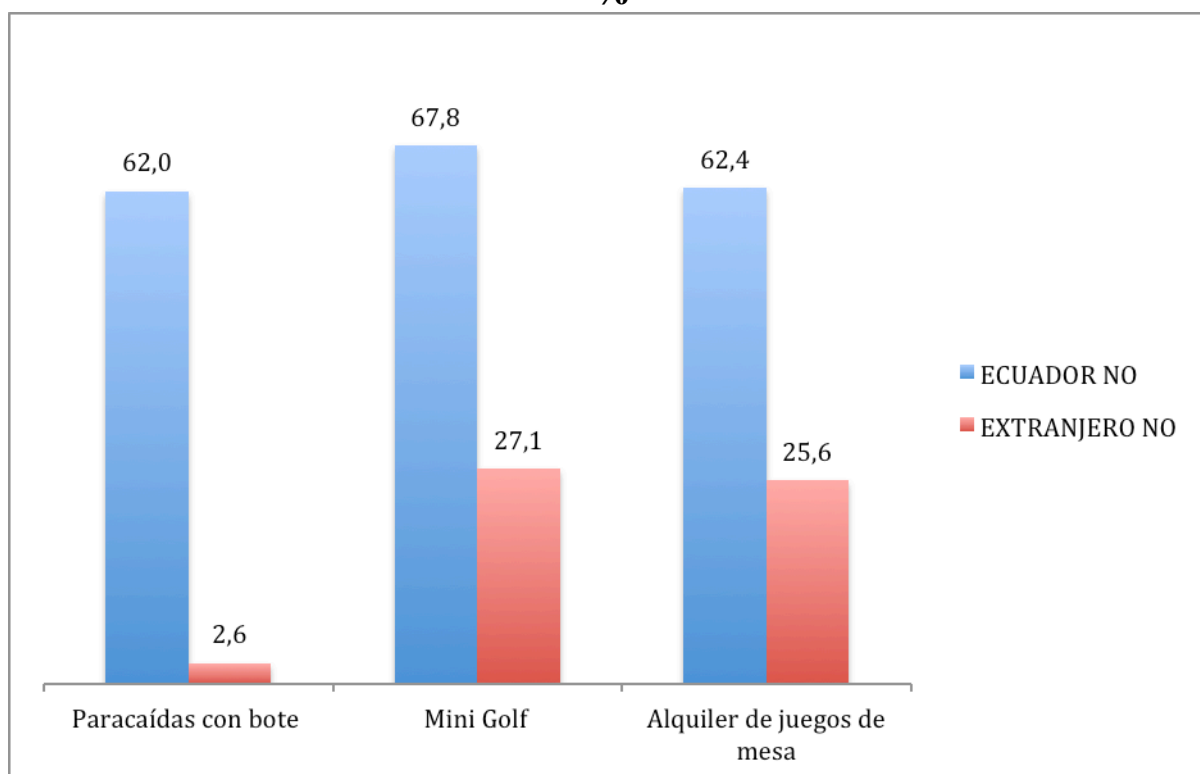
**Gráfico 35.** Las actividades potenciales de mayor preferencia por los turistas nacionales y extranjeros. Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015

### 5.2.1.4. Actividades potenciales de menor preferencia por los turistas nacionales y extranjeros

El gráfico 36. indica las 3 actividades de menor preferencia, tanto por los turistas extranjeros como por los turistas nacionales. Como podemos observar, la actividad de menor

preferencia por los turistas nacionales fue mini golf con un 67,8%; así mismo, fue la actividad de menor preferencia por los turistas extranjeros con 27,1%.

### ACTIVIDADES CON POTENCIAL DE DESARROLLO DE MENOR PREFERENCIA POR LOS TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS %



**Gráfico 36.** Las actividades potenciales de menor preferencia por los turistas nacionales y extranjeros. Fuente: Recopilación propia por medio de encuestas, 2015.

#### 5.2.1.5. Actividades Sostenibles

Los resultados encontrados de las entrevistas responden al objetivo específico 2.2, el cual busca *identificar qué tipo de actividades sostenibles se pueden realizar en el área protegida, Humedal Isla Santay.*

De acuerdo a la entrevista realizada al administrador de la actividad turística de la Isla Santay, considera que debido a que Santay es un área protegida se podría implementar

actividades como: museo botánico, granjas educativas, pesca deportiva, canopy de baja altura, observación de aves, curso de orientación para supervivencia en la naturaleza y alquiler de embarcaciones de pedales.

El administrador, sugiere que las actividades o proyectos turísticos que se deberían implementar en la Isla Santay podrían ir encaminadas a la recreación de los niños, como construir o habilitar un parque. Este agrega que el parque ayudaría a que los turistas que vienen con hijos pequeños, puedan disfrutar más de las atracciones de Santay; ya que muchas veces esta es la razón por la cual algunos turistas se van.

Por otra parte, el Subsecretario de Gestión Marina y Costera del Ministerio del Ambiente, sugiere actividades como: excursiones interpretativas, Ski acuático, teatro folclórico, actividades recreativas de antaño, así como circuitos deportivos para adultos y niños; además sugiere actividades relacionadas a paseos ambientales turísticos, recreacionales y educativos, así como también deportes de aventura o paseos en caballos.

Adicionalmente un entrevistado participante del turismo, considera que ingresarían más turistas si se complementaran las actividades que ya ofrecen con: cantos, historias y narración de leyendas. Todos los entrevistados resaltan leyendas autóctonas como la “Llorona” y el “TinTin” o la “leyenda del duende”. También son populares las historias sobre el libertador Simón Bolívar y su estadía en la Isla.

Adicionalmente, sugiere que se podrían crear zonas de tilapias para que el turista pesque, fogones para que los puedan cocinar o zonas de campamento en donde se queden los turistas a ver los animales. Agrega que, se podrían utilizar vestimentas típicas (Ver anexos 9) para recibir a los turistas. Las actividades sostenibles, también, podrían estar relacionadas a la variedad de comida que identifica la isla, entre estas se destacan: el pescado frito con menestra, arroz y patacones, ceviche de camarón, concha, caldo de bagre y gallina, ensalada de Jaiba, seco de chivo y corvina.

### **5.3 Identificación de las características de la autogestión comunera de la isla Santay**

#### **5.3.1. CARECTERISTICAS DE LA AUTOGESTIÓN COMUNERA**

De igual manera, los siguientes resultados responden al objetivo específico 2.3, el cual busca “*identificar características de la autogestión comunera en la isla Santay*”.

Los comuneros como autogestores de la Isla, son capacitados continuamente por el Ministerio del Medio Ambiente, así lo afirma el administrador de la actividad turística, quien menciona que “el Ministerio está encargado de orientarlos y capacitarlos para prepararlos más”. De manera general, la comunidad nativa de la Isla recibe capacitaciones para ser meseros, camareros, choferes, hoteleros, cocineros, servicio al cliente y guías turísticos, así lo expresa el presidente de la asociación de comuneros.

El administrador de la actividad turística explica que un 50% de la comuna está involucrado en el turismo, existiendo comuneros responsables de restaurantes, kioscos y embarcaciones. La comuna cuenta con una Asociación de Comuneros, la cual según el presidente de la misma, indica que aquella entidad tiene como finalidad la protección de la isla; que está bajo las directrices generales de dirigentes comunales, quienes a su vez son direccionados por el Ministerio del Medio Ambiente y el Ministerio de Turismo.

El subsecretario de Gestión Marina y Costera, sostiene que existen entidades gubernamentales y/o no gubernamentales que participan en el proyecto de turismo comunitario en la Isla Santay como la Universidad de Guayaquil, guarda parques del MAE y el Ministerio de Turismo.

Para la autogestión, se convoca a los nativos que desean participar de vivienda en vivienda, en donde se les brinda la oportunidad a los no involucrados a integrarse, así lo menciona el administrador de la actividad turística. Luego la “comuna” se reúne y llega a un consenso para

delegar a las personas encargadas en cada área. Una persona involucrada en la provisión de la actividad turística explica que la convocatoria para participar en el turismo se desarrolló de la siguiente manera “nos reunieron a todos, algunos Ministerios vinieron, como el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI) y el Ministerio del Medio Ambiente (MAE). Nos dijeron que nos iba cambiar nuestras vidas, que íbamos a tener ingresos, fuentes de trabajo”. Comenta además que al principio no todos los comuneros aceptaron la propuesta ya que como estaban dispersados alrededor de la isla, todo se dificultaba. Pero que después de las capacitaciones y charlas, los comuneros entendieron el proyecto con más claridad y aceptaron unirse y vivir como una comunidad. La entrevistada agrega que no fue fácil al comienzo, ya que nadie creía verdaderamente las palabras de los ministerios, además todos tenían miedo y algunas personas ni asistían a las reuniones.

Dicha involucrada agrega lo siguiente: “Casi ellos no nos vienen a imponer, nosotros tenemos que decirles. Ellos lo que quieren que nosotros mismo desempeñemos todo. Lo que le afecta a ellos es que tengamos personas de Guayaquil involucradas en nuestro trabajo, porque ellos mismos quieren que nosotros hagamos todo aquí”. Por último señala que la comunidad sí está dispuesta a ser los propios gestores de las actividades turísticas de la Isla.

Por su parte, el subsecretario de Gestión Marina y Costera comenta que en cuanto a disposición de los comuneros para auto gestionar las actividades turísticas todavía falta mayor compromiso e interés cuanto a la interacción como población y proyecto ambiental; a pesar del desarrollo turístico que se está implementando. Así mismo, menciona que el involucramiento de la comunidad con las actividades turísticas es compartida, ya que no todos se pueden direccionar en turismo debido a otras ocupaciones cotidianas, pero afirma que día a día se comprometen más personas en cuanto a mejorar la participación turística en relación a comuna y trabajo. Además, menciona que la participación comunitaria de la población en la actividad turística consiste de una participación directa, ya que todo lo que se genera en



cuanto a servicios turísticos, sean estos transporte, gastronomía, recreación y educación ambiental; están a cargo de los actores comunales bajo la supervisión de los organismos rectores del caso.

Por otra parte, para que los comuneros puedan participar en el turismo, es necesario que reciban capacitaciones del Ministerio del Turismo, así lo menciona el presidente de la Asociación de Comuneros. Además, indica que la mayoría de las personas que no están involucradas en el turismo trabajan en Guayaquil ya sea en el campo doméstico, en el sector de la construcción, o en la pesca artesanal.

Es importante destacar que algunos nativos prefieren no participar, el presidente de la Asociación de los Comuneros plantea que esto se debe a que la gente necesita un ingreso fijo mensual pero el turismo “sube y baja”, por lo que algunos nativos de la isla prefieren actividades como la pesca que les da ganancias diarias. El administrador financiero, afirma que el ingreso es bastante variable y está íntimamente relacionado a la cantidad de turistas que visitan la isla mensualmente.

En cuanto a la rendición de cuentas sobre los resultados de la gestión del turismo (donde se invirtió el dinero, que es lo que se ha hecho, los gastos y ingresos) se los publican en las reuniones mensuales, organizadas por la directiva de la Asociación; en donde toda la comunidad está invitada a participar. Es decir, todo queda dentro de la comuna, así expresó el presidente de la Asociación de Comuneros. Sin embargo, las decisiones en lo referente al turismo las toman el administrador financiero y administrador de actividad turística, pues el administrador señala que “No ponemos todo en consenso porque si no tendríamos que hacer reuniones para avisarle a la gente que vamos a comprar una poma de gasolina, no tiene sentido. Solo cuando sea algo grande o drástico que vayamos a cambiar completamente, como por ejemplo un proyecto o un nuevo producto; ahí si necesitamos que la gente se entere” pero destaca que la información se encuentra disponible “si ellos desean preguntar que se ha hecho

con el dinero, que se ha comprado, pero por temas operativos no los podemos involucrar a cada momento pues sería una pérdida de tiempo”.

Cabe destacar que 3 de diez no involucrados en el turismo afirman no estar al tanto de nada, uno explica que esto se debe a lo siguiente: “Solo se toma en cuenta a los socios y nosotros no somos asociados, ellos pueden opinar, decir esto y lo otro; en cambio yo puedo opinar quizás cuando sea algo de decir de aquí de la comunidad, pero mientras no sea socio de turismo ni nada de eso, no tengo arte ni parte en eso”.

Por otro lado, un comunero involucrado en el turismo explica que los representantes de cada Ministerio vienen a informar sobre los resultados obtenidos y que a la vez la comunidad también informa sobre sus resultados. “Nosotros también damos informe de todo lo que hacemos, nosotros mismos somos lo que tenemos todas las contabilidades de lo que se gana en bicicleta, en comida, etc., El administrador de las actividades turísticas nos paga nuestro sueldo a todos lo que trabajamos, y la parte que queda de ingresos se va para lo que hace falta arreglar”

Por otra parte, de los nativos no involucrados en el turismo, 9 de 10 sí están dispuestos a recibir capacitaciones relacionadas a servicios turísticos. Una de ellos expresa que estaría dispuesta a recibir capacitaciones con la condición que haya flexibilidad de horarios con los turnos de trabajo. Pues comenta que ella no ha asistido a las capacitaciones ya que los comuneros que se encuentran involucrados deben obligatoriamente trabajar los días domingos.

Siete de diez comuneros no involucrados, afirman estar interesados en participar en las actividades turísticas, uno de ellos dice estar interesado en participar solo en actividades de tipo marítimas, con botes o barcos, mas no de guía turístico.

Así mismo, una nativa no involucrada plantea que sí estaría dispuesta a participar en el turismo comunitario, pero debido a que el Ministerio del Ambiente solo capacita las mujeres

como cocineras o para servicio al cliente y eso no es de su interés, prefiere continuar trabajando en su quiosco.

Otro agrega que sí le gustaría involucrarse en las actividades turísticas, pero que le gustaría probar una actividad nueva y diferente a la de cocina; ya que llevaba años trabajando en lo mismo. “A mi me gustaría aprender otras cosas, distintas; aprender a hacer belleza, porque eso es lo que no hay aquí”.

Mencionado lo anterior, entre los 10 comuneros no involucrados en el turismo, 8 aseguran que la gestión que la Asociación de Comuneros está realizando en la Isla es buena, mientras que 2 opinan lo contrario. Una comunera explica que antes existía la Asociación de Pobladores, Asociación de Pescadores Artesanales y la Cooperativa de Turismo, hoy en día, señala que se han integrado los 3 organismos dentro de la Asociación de Comuneros, con el propósito de que toda la comunidad pueda beneficiarse del turismo.; pero comenta que hasta la fecha, ella no ha visto que la Asociación de Comuneros haya hecho un buen trabajo, pues no se ha visto ningún cambio al respecto.

Una comunera no involucrada en el turismo, menciona que no ha visto nada importante que la Asociación de Comuneros haya hecho, además menciona que “ni siquiera se acerca, pues no se siente parte del grupo de comuneros”. Por último, otro nativo de la isla, opina que la Asociación de Comuneros solo beneficia a los comuneros involucrados.

En cuanto al apoyo del MAE en la autogestión comunera, 8 de 10 nativos no involucrados afirman que este ha sido positivo; por ejemplo, uno está de acuerdo con la participación del MAE, ya que ha sido testigo de que se han producido cambios: “El Ministerio es el que está en todo, quien ordena aquí, quien convoca a reuniones, quien dice quién viene o no, si viene el presidente y cómo hay que estar..”. Otro comenta que ha aprendido muchas cosas gracias al MAE, además, plantea que esto le ha permitido a su comunidad crecer y seguir desarrollándose. Adicionalmente, señala que le parece correcto que estén involucrados los del

MAE, ya que la gente de su comunidad no está capacitada ni preparada por lo que siente que el Ministerio es un apoyo.

Existen opiniones contrarias a estas, dos comuneros no involucrados expresaron que el MAE no es que esta realizando un trabajo excepcional. Mencionan que le parece bien que el Ministerio este involucrado, pero al mismo tiempo un comunero señala no han hecho bien las cosas ya que agrega que los posos sépticos de Santay siguen sin funcionar correctamente.

Así mismo, añaden que el trabajo del Ministerio del Medio Ambiente no es bueno ni tampoco malo. Menciona que hay cosas buenas que el MAE ha implementado como el puente, las camineras y las casas; pero también existe el lado negativo, ya que explica que se han implementado ciertas restricciones. Una de las restricciones que comparte es que todos los comuneros tienen prohibido colgar la ropa fuera de su casa los días viernes y sábados. Esto causa molestia ya que la ropa mojada hace que su hogar apeste, por lo tanto el olor la obliga a volver a gastar para lavar la ropa nuevamente.

Por otra parte, uno de los comuneros involucrados en el turismo, menciona lo siguiente: “El Ministerio de Ambiente nos está siempre diciendo que si nosotros no obedecemos sus órdenes, ellos nos van a sacar de aquí. Cómo es posible que nos digan eso, si nosotros somos moradores y fundadores de aquí; y estamos tratando de hacer nuestro trabajo bien para beneficio de la comunidad en sí”. Además, afirma que “tenemos más derechos, pero al mismo tiempo nos limitan”.

Cabe destacar que los nativos de la Isla Santay, involucrados y no involucrados, opinan que el turismo ha mejorado la calidad de vida de todos en la comuna debido a servicios educativos y de salud que se han implementado; y a las mejoras que se han producido en el medio ambiente, en el ámbito social y de trabajo. Los servicios educativos, incluyen materias de computación e idiomas. Estas materias las enseñan en el colegio a los niños; con el fin de favorecer al turismo comunitario; para que en un futuro las siguientes generaciones logren

mayor eficacia en la gestiones realizadas en Santay con mayores beneficios. Por ejemplo, un morador menciona que ve mejoras en el ámbito educativo ya que agrega que “a los niños se les esta enseñado inglés y computación en la escuelita”. De acuerdo a otra nativa de la isla “ a los niños se les ha enseñado como atender y saludar al turista”.

En el ámbito de la salud, dos moradores comentan que ahora cuentan con una doctora. Según una comunera, “antes nosotros no teníamos médico ni nada, ahora con la ayuda del gobierno tenemos una doctora a la disposición de lunes a viernes, desde las ocho hasta la cuatro de la tarde”. En el ámbito de los puestos de trabajo, los 10 comuneros entrevistados, comentaron que el trabajo ha ayudado a que la comuna tenga un sueldo y apoyo.

En el ámbito social, una comunera comenta que ella percibe que hay más unión entre la comunidad; además señala que se han creado regulaciones, por ejemplo explica que antes la gente tomaba mucho licor en la comuna y eso generaba problemas, ahora ya se tiene más control sobre el asunto. En general, los comuneros sienten más tranquilidad en su hogar; además, todos los nativos (involucrados y no involucrados en el turismo) afirman estar agradecidos con dichos servicios.

Finalmente, según el Subsecretario de Gestión Marina y Costera del Ministerio del Ambiente, las fortalezas y debilidades de la comunidad son las siguientes: “Como fortaleza se puede mencionar el cambio de vida gracias a una mejor socialización con personas de otros lugares y la vinculación directa con el turismo la cual crea una interrelación entre ciudad y comuna. Como debilidad sería que la comuna necesita tener mayor continuidad con el correcto uso de las leyes preestablecidas en su vida cotidiana”.

## **6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Al interpretar los resultados obtenidos, se encontró diversos aspectos de la Isla Santay que influyen significativamente en el grado de satisfacción del turista.

En primer lugar, se evidencia que el aspecto de la visita que dejó más satisfecho al turista fue “la belleza paisajística” con un 94,2% de satisfacción. Seguido de la “seguridad ciudadana” que implicaría la confianza del turista para transitar libremente con la certeza de que su integridad física y sus bienes no serán violentados con un 93,6%.

Entre las sensaciones experimentadas más satisfactoria para turista estuvo la “admiración por el patrimonio natural y su conservación” (94,6%) y la “paz y tranquilidad” de la Isla Santay (94,0%). El 97,6% de los encuestados asegura que recomendaría la visita a la Isla Santay si alguien le pidiera consejos y el 97,3% considera que la elección de visitar la isla fue acertada.

Entre los aspectos de acceso de los servicios, la “accesibilidad a los lugares de interés” fue valorada positivamente por 90,0% seguido del “cuidado y limpieza de los lugares visitados” por un 85,7%. Adicional a esto, la señalización e información turística fue clara para un 81,4% de los encuestados.

Por otra parte, el aspecto de la visita que dejó menos satisfecho al turista fue “la oportunidad de realizar compras de interés, como artesanías o productos tradicionales de la zona” con un 28% de insatisfacción; seguido de la “diversidad y calidad gastronómica” con un 17,5%. El artículo 4 de los Centros Turísticos Comunitarios (Ministerio de Turismo, 2010) plantea que uno de los estándares mínimos es el “priorizar la venta de productos elaborados de la zona” este aspecto debe ser tomado en cuenta pues afecta el grado de satisfacción del visitante.

Entre las sensaciones experimentadas del turista, se evidencia que la que produjo menos satisfacción fue la de “enriquecimiento personal e intelectual” con un 4,8%. A pesar de esto, la gran mayoría (94,9%) de los encuestados dijeron que su visita a la Isla no fue una pérdida de tiempo.

En cuanto al factor humano, resulta importante mencionar que “la atención y calidad de los guías turísticos” no dejó mayormente satisfecho al turista.

Dichos aspectos, sensaciones y experiencias de la vista a Santay que generaron mayores y menores grados de satisfacción responden a las teorías de la satisfacción; la cual sostiene que el grado de la satisfacción es “la respuesta de ver cumplidas las necesidades y expectativas del cliente” (López y Bonilla, 2007) de tal forma que el turista se mostrará satisfecho en la medida en que el producto sea capaz de ofrecerle lo que realmente necesita, desea o valora (De la Orden, 2011). Siendo la gastronomía, las artesanías y espacios para enriquecimiento personal e intelectual del turista (aprendizajes de la visita) deben ser atendidos por las entidades correspondientes con el fin de generar mayores grados de satisfacción del turista.

En cuanto al factor humano, resulta importante mencionar lo planteado por Laguna y Palacios quienes encuentran como primer y principal indicador de la satisfacción: la amabilidad y el trato de los empleados (Laguna y Palacios, 2009). Devesa y Palacios (2005) sostienen que el factor humano, es el factor que más determina la satisfacción del turista.

Siguiendo esta línea, Devesa y Palacios (2005) plantean que el nivel de satisfacción depende de elementos como: el factor humano, valoración de la accesibilidad de servicios y del grado de exigencia (Valls, 2000)

Devesa y Palacios (2005) plantean que el nivel de exigencia del turista, es otro de los aspectos que más influye en su satisfacción dado que en la actualidad el consumidor “está mejor informado, es más culto y puede comparar con facilidad la oferta turística” (Valls, 2000).

En general se evidenció que los grados de satisfacción superan a los grados de insatisfacción esto se puede complementar con que un 89,6% de turistas que afirman que tras su experiencia si volverían a la Isla Santay en el futuro.

En la autogestión, se encontró que la Isla Santay cumple con las características y conceptos del turismo comunitario, pues los comuneros de la Isla Santay sí participan como autogestores de sus recursos. Esto se conectó con la teoría de Inostroza (2008) la cual sostiene que “en el turismo comunitario la comunidad participa en la planificación y gestión de la oferta turística”. Así mismo, autores como Pacheco, Carrera, Almeida (2011) mencionan que el elemento diferenciador del turismo comunitario en relación con otros tipos de turismo, radica en que son los propios miembros de la comunidad los dueños, gestores y beneficiarios de la iniciativa, en la que participan activamente en la autogestión de los recursos”.

Según López y Cañizares (2009) “Otra de las características fundamentales del turismo comunitario, debe ser también, el estar interconectado con otros subsistemas imprescindibles para la comunidad; como la educación, la salud, o el medio ambiente”. Esta información se relaciona con lo encontrado en las entrevistas a los nativos de la Isla Santay, involucrados y no involucrados, quienes opinan que el turismo ha mejorado la calidad de vida de todos en la comuna, debido a servicios educativos y de salud que se han implementado; y a las mejoras que se han producido en el ámbito social y de trabajo. Según uno de los nativos “antes no tenían médico ni nada, ahora con la ayuda del gobierno tenemos una doctora a la disposición de lunes a viernes, desde las ocho hasta la cuatro de la tarde”.

Por otro lado, según otro miembro de la comuna de Santay, evidencia mejoras en el ámbito educativo y agrega que “a los niños se les está enseñando inglés y computación en la escuela” lo cual en su futuro beneficiará al turismo. Adicional a esto, comenta que “a los niños se les ha enseñado como atender y saludar al turista”.

Retomando la cadena productiva del turismo comunitario diseñada por López Guzmán y Cañizares (2009) en la Isla Santay sí se ofrece actividades complementarias como la venta de productos alimenticios y productos típicos. Se encontró que esta actividad turística carece de fuerza en la comunidad, ya que según las encuestas realizadas a los turistas extranjeros y



nacionales del Ecuador; la diversidad y calidad gastronómica ofrecida en la isla obtuvo el segundo lugar entre los aspectos de la visita que menos satisficieron a los turistas, mientras que la oportunidad de realizar compras de interés como artesanía y productos tradicionales obtuvo el primer lugar de insatisfacción.

Mencionado lo anterior, resulta importante destacar que los comuneros de la Isla Santay dependen de las directrices de ciertas entidades tales como el Ministerio del Medio Ambiente (MAE) y el Ministerio de Turismo (MINTUR). Esto se relaciona con el Reglamento para los centros turísticos comunitarios (Ministerio de Turismo, 2002) en donde se menciona lo siguiente: Art. 6 “Es función del Ministerio de Turismo promover y fomentar el desarrollo de los centros turismo comunitario para el mejoramiento de la calidad de vida de sus pobladores”. Adicional a esto, según el Art. 69 de la Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre “la planificación, manejo, desarrollo, administración, protección y control del patrimonio de áreas naturales del Estado, estará a cargo del Ministerio del Ambiente. La utilización de sus productos y servicios se sujetan a los reglamentos y disposiciones administrativas pertinentes.” Sin embargo; uno de los nativos no involucrados afirma que “Casi ellos no nos vienen a imponer, nosotros tenemos que decirles. Ellos lo que quieren que nosotros mismo desempeñemos todo” para autogestionar en un primer momento “nos reunieron a todos, algunos Ministerios vinieron, como el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI) y el Ministerio del Medio Ambiente nos dijeron que nos iba a cambiar nuestras vidas”. Pues el turismo comunitario surge como una posible solución a los efectos negativos, sobre todo culturales y medioambientales del turismo de masas en países en vía de desarrollo; permitiendo ser una estrategia para la organización de la propia actividad de la comunidad”. (López y Cañizares, 2009, p.89).

Entre las actividades con potencial de desarrollo que se pueden realizar, las preferidas por los turistas fueron: museo botánico, pesca deportiva, observación de aves, teatro folkórico y

excursiones interpretativas. Siendo la de mayor preferencia por turistas nacionales el “museo botánico” y por extranjeros la “observación de aves”.

Las actividades sugeridas por el Administrador de la actividad turística y por el Subsecretario de Gestión Marina y Costera del Ministerio del Ambiente fueron: granjas educativas, canopy de baja altura, , curso de orientación para supervivencia en la naturaleza y alquiler de embarcaciones de pedales, ski acuático, actividades recreativas de antaño, así como circuitos deportivos para adultos y niños.

Dichas actividades con potencial de desarrollo, responden al establecimiento de un área protegida, pues según el Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas elaborado por Columba (2013), enfatiza que las modalidades de turismo aceptadas en el sistema nacional de áreas naturales protegidas, deben estar dentro de las modalidades de turismo natural, turismo cultural, turismo de aventura y turismo científico y de investigación.

Finalmente, se debe tomar en cuenta lo planteado en el art. 4 del Reglamento de los Centros turísticos comunitarios (Ministerio de Turismo, 2010) que plantea como uno de sus estándares “disponer de diferentes actividades culturales y tradicionales, como la danza, música, ceremonias y rituales”. Esto se relaciona con lo sugerido por los entrevistados, involucrados y no involucrados, de implementar narrativas y leyendas ancestrales como parte de las actividades culturales que pueden ofrecer.

## **7. CONCLUSIONES**

El Humedal Isla Santay es un área protegida que ha recibido 1'057.986 turistas en el último año (Ministerio de turismo, 2015). Las cifras expuestas, evidencian un flujo positivo de turistas en Santay lo cual aporta ingresos interesantes para las comunidades locales. Por tanto, resulta necesario que la oferta turística se encuentre en constante desarrollo y evolución; permitiendo satisfacer a la diversidad de visitantes de la isla y generando sostenibilidad para la comuna.

En general, los servicios y la oferta turística logran cubrir las exigencias de los turistas, generando una importante satisfacción en ellos. Medir los indicadores de satisfacción, permite identificar qué aspectos de la oferta atienden las necesidades y expectativas del turista y que aspectos deben ser mejorados. Por lo tanto, este estudio ofrece información importante para las entidades como el MINTUR Y MAE, así como para los comuneros quienes constituyen el núcleo del turismo comunitario Santayence.

Por otra parte, los resultados del estudio permitieron identificar las actividades turísticas con potenciales de desarrollo que podrían ser implementadas en la Isla Santay, entre estas se destacaron: museo botánico, observación de aves, pesca deportiva, teatro folklórico y excursiones interpretativas. Cabe señalar que dichas actividades, fueron las preferidas por los turistas encuestados y sugeridas por el administrador de la actividad turística de Santay y el Subsecretario de Gestión Marina y Costera del Ministerio del Ambiente.

El teatro folklórico, fue una de las actividades con potencial de desarrollo que más se destacó, pues la gran mayoría de los comuneros entrevistados afirmaron que existen historias y leyendas que caracterizan a la Isla y sus comuneros, como la leyenda del “tin tin” la “llorona y la historia del libertador Simón Bolívar. Además, mencionan que existen vestimentas que identifica a los comuneros y que deben ser tomadas en cuenta por los gestores de la actividad turística.

Adicionalmente, los principales resultados del presente estudio permiten llegar a la conclusión de que la comunidad local es consciente de que necesitan el apoyo de los Ministerios de Ambiente y Turismo así como de otras instituciones públicas para poder ser capacitados y ofrecer productos turísticos de calidad, constituyendo dichas entidades los vehículos de formación para los residentes. Los nativos, involucrados y no involucrados, reconocen las mejoras en la calidad de vida a partir de la intervención de estas entidades.

Mencionado lo anterior, es necesario realizar proyectos turísticos adecuados, que logren altos índices de satisfacción del turista; pero que también vayan de la mano con las tradiciones y preferencias de los nativos pues la Isla Santay está caracterizada por una fuerte identidad cultural y cohesión comunitaria.

En conclusión, la importancia de la Isla Santay radica en su alta biodiversidad y demás recursos naturales, paisajísticos, e incluso su valor histórico y cultural, aspecto que genera altos índices de satisfacción en el turista.

## **8. RECOMENDACIONES**

Luego del presente estudio sobre el turismo comunitario en la Isla Santay, se ofrece como principal recomendación replicar este modelo de turismo en otras áreas protegidas del país, especialmente en las más desfavorecidas, pues constituye un medio eficaz para la sostenibilidad de las comunidades a través de su potencial cultural, patrimonial y natural. De tal forma que aplicar el turismo comunitario en zonas desfavorecidas puede generar recursos económicos a las poblaciones locales contribuyendo al desarrollo social y económico de un país subdesarrollado como Ecuador.

A partir de la recolección de datos del estudio, se pueden rescatar las sugerencias obtenidas por parte de la muestra como parte de las recomendaciones. Se encontró que las actividades o proyectos turísticos que los nativos consideran importante implementar están encaminadas a la recreación de los niños, como construir o habilitar un parque botánico. Esto podría ayudar a que los turistas que vienen con hijos pequeños, puedan disfrutar más de las atracciones que ofrece Santay; pues mencionan que muchas veces esta es la razón por la cual algunos turistas se van.

Adicionalmente un entrevistado participante del turismo, considera que ingresarían más turistas si se complementaran las actividades que ya ofrecen con: cantos, historias y narración

de leyendas. Por lo que se recomienda incluirlos en la oferta turística, pues forma parte de la identidad cultural de Santay.

Así mismo, otros de los comuneros entrevistados, sugiere que se podrían crear zonas de tilapias para que el turista pesque, fogones para que los puedan cocinar o zonas de campamento en donde se queden los turistas a ver los animales. Por último, otro comunero menciona que se podrían utilizar vestimentas típicas (Ver anexo 9) para recibir a los turistas. De esta forma, los visitantes podrían conocer el lado folklórico de la isla y así se valore la identidad de los comuneros. Considerar estas sugerencias en la oferta turísticas podrían aumentar la participación de la comunidad en el turismo pues solo un 50% se encuentra involucrado, según lo expresado en la entrevista al administrador de la actividad turística.

En cuanto a la satisfacción del turista, resulta imprescindible que el Ministerio de Turismo y Ministerio del Ambiente realicen más talleres o capacitaciones para los comuneros que den énfasis en la atención al cliente, siendo necesario una toma de medidas en la gestión de la calidad.

Así mismo, algunos servicios deben ser reforzados, tal como se observó en los resultados se destacó como poco satisfactorio la “oportunidad de realizar compras de interés” y la “diversidad gastronómica” por lo tanto, futuros Planes de Mejora deberían ir enfocados en atender estos aspectos.

En la oferta de alimentos, se debe tomar en cuenta que la gastronomía sea un elemento cultural pues los “platos típicos” constituyen una marca distintiva de un lugar y genera experiencias más auténticas para el turista. Sería interesante que los comuneros realicen un relato/ narrativa de la gastronomía tradicional y del destino, humanizándolos, buscando así que se reconozca su autenticidad.

Finalmente, dichas propuestas ayudarán a abarcar aspectos importantes que antes no se encontraron, los cuales aportarán al desarrollo de la isla; permitiendo que las fortalezas se robustezcan, las oportunidades se expandan y las amenazas o debilidades se disuelvan.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arkin, H. y Colton, R. (1962). *Tables for statisticians*. New York: Barnes & Noble.
- Ayala, H., Martín, R. y Masiques (2003). El turismo de sol y playa en el siglo XXI. Revista Papers de Turismo de la Agencia Valenciana del Turismo. 21, 1-13.
- Carballo. R., Moreno, S., León, C., Brent, J.R.(2015). La creación y promoción de experiencias en un destino turístico, un análisis de la investigación y necesidades de actuación. Cuadernos de turismo, 71-94.
- Columba, K. (2013). Manual para la Gestión Operativa de las Áreas Protegidas de Ecuador. Ministerio del Ambiente. Recuperado de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/04-Manual-para-la-Gestión-Operativa-de-las-Áreas-Protegidas-de-Ecuador.pdf>
- Comité Ecológico del Litoral. (2002). Plan de manejo Isla Santay. Recuperado de <https://rsis.ramsar.org/RISapp/files/646/documents/EC1041mgt.pdf?language=en>
- Congreso Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Ciudad Alfaro.
- De la Orden, C. (2011). La satisfacción del turista cultural: causas y efectos. Tesis Doctoral, Universidad de Huelva.
- Devesa, M. y Palacios, A. (2005). Predicciones en el nivel de satisfacción percibida por los turistas a partir de variables motivacionales y de valoración de la visita. *Información Comercial Española*, 821, 241-255.
- Flores, C., Hernández, J., Muñoz, C., López, I., y Mendoza, E. (2012). Turismo alternativo como herramienta para el desarrollo local del parque nacional. *Revista de Investigación en Turismo y desarrollo*, 5(33) 1-26.
- Gutiérrez, H. S. M. (2005). *Estudio de la imagen de destino turístico y el proceso global de satisfacción: adopción de un enfoque integrador. Santander (ES)*. Tese Departamento de Administración de Empresas de la Universidad de Cantabria.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. México: Mc Graw Hill.
- Ibañez, R.& Rodríguez, I. (2012). *Tipologías y antecedentes de la actividad turística: Turismo tradicional y turismo alternativo*. Recuperado de [http://www2.inecc.gob.mx/publicaciones/descarga.html?cv\\_pub=669&tipo\\_file=pdf&filename=669](http://www2.inecc.gob.mx/publicaciones/descarga.html?cv_pub=669&tipo_file=pdf&filename=669)
- Inostroza, V. (2008) Aportes para un modelo de gestión sostenible del turismo comunitario en la Región Andina. *Gestión turística*, (10), 79-90.

- Laguna, M. y Palacios, A. (2009). La calidad percibida como determinante de tipologías de clientes y su relación con la satisfacción: Aplicación a los servicios hoteleros. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 18(3), 189-212.
- Ley de turismo (2008). Legislación del Ecuador
- López Bonilla J.M. (2007). La capacidad de carga psicológica del turista como indicador del turismo sostenible. *Boletín Económico del ICE* nº 2911.
- López-Guzmán, T & Sánchez, S. (2009). Turismo comunitario y generación de Riqueza en países en vías de desarrollo. *Revistas Científicas Complutenses*, 1(99), 85-103. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/REVE0909330085A/18701>
- Lumpkin, T. (1998). Ecoturismo con participación comunitaria en la cuenca del canal de Panamá: Estudio cualitativo.
- McIntosh, R. W., Goeldner, C. R., & Ritchie, J. B. (1999). *Turismo Planeación, Administración y Perspectivas* (2da ed.). Mexico D.F: Limusa Wiley.
- Ministerio de Ambiente del Ecuador. (2011). Plan de Manejo de la Isla Santay.
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. (2015). Reporte de visitantes a la Isla Santay.
- Ministerio de desarrollo Urbano y Vivienda & Ministerio del Ambiente del Ecuador. (2013). Proyecto de generación y restauración de áreas verdes para la ciudad de Guayaquil: "Guayaquil ecológico". Recuperado de: <http://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/PROYECTO-GUAYAQUIL-ECOLOGICO-MIDUVI-MAE-DEFINITIVO-1.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2010). Ley del turismo: Reglamento para los centros turísticos comunitarios. Registro Oficial.
- Ministerio de Turismo. (2015). Turismo en cifras: Boletín estadístico. Recuperado de: <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras>
- Municipalidad del Cantón Durán. (2010). Ordenanza Municipal de creación de la parroquia satélite ecológica "San Jacinto Isla Santay".
- Narváez, E. (2010). Ordenanza Isla Santay. Municipalidad del Cantón Durán. Recuperado de [http://www.duran.gob.ec/municipio/imd/images/stories/file/Ley\\_Transparencia/S\\_Resoluciones/Ordenanzas/Ordenanzas\\_2010/Ord\\_Isla\\_Santay.pdf](http://www.duran.gob.ec/municipio/imd/images/stories/file/Ley_Transparencia/S_Resoluciones/Ordenanzas/Ordenanzas_2010/Ord_Isla_Santay.pdf)
- Oliver, R. L. (1993) Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20: 418-430
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.



- Organización mundial del Turismo. (2008). *Organización mundial del Turismo*. Recuperado de <http://pub.unwto.org/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/Products/1128/9284402697.pdf>
- Orgaz, F. (2013). El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados. *Revista critica de ciencias sociales y jurídicas*.
- Pacheco, V., Carrera, P. & Almeida, K. (2011). Propuesta metodológica para la evaluación de la factibilidad de proyectos de turismo comunitario. *Gestión turística*, 15, 21-46.
- Ruiz, E., & Solís, D. (2007). *Turismo Comunitario en Ecuador* (1era ed.). Quito: Producciones Digitales Abya-Yala.
- Ruiz, E., Hernández, M., Coca, A., Cantero, P. & Del Campo, A. (2008). Turismo comunitario en Ecuador. *Pasos*, 6(3), 399-418.
- Troncoso, M. J., & Sepúlveda, L.(2007). *Plan de Negocios para un Lodge Étnico Mapuche*. (Tesis de Maestría, Universidad).
- Universidad Espíritu Santo. (2004). Plan de desarrollo ecoturístico de la Isla Santay. *Revista Podium*, 3(1), 17-20.
- Urdiales, P. (2012). Análisis situacional de la Isla Santay y diseño de un producto turístico que consolide el Ecoturismo. (Tesis de Grado, Espol).
- Valls, J. F. (2000). *Gestión de empresas de turismo y ocio*. Barcelona: Ed. Esade.