

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA
LA MOLINA**

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ECOTURISMO**



**“GESTIÓN DEL ECOTURISMO Y SU RELACIÓN CON LA
EXPERIENCIA DEL VISITANTE DE LA RESERVA
ECOLÓGICA MANGLARES CHURUTE EN ECUADOR”**

Presentada por:

KERLY JENNIFFER AVECILLAS UQUILLAS

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
MAGISTER SCIENTIAE EN ECOTURISMO**

Lima - Perú

2018

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA
LA MOLINA**

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ECOTURISMO**

**“GESTIÓN DEL ECOTURISMO Y SU RELACIÓN CON LA
EXPERIENCIA DEL VISITANTE DE LA RESERVA
ECOLÓGICA MANGLARES CHURUTE EN ECUADOR”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
MAGISTER SCIENTIAE EN ECOTURISMO**

.

Presentada por:

KERLY JENNIFFER AVECILLAS UQUILLAS

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Ph.D. Héctor Gonzales Mora
PRESIDENTE

M.Sc. Jorge Chávez Salas
PATROCINADOR

Mg.Sc. Pedro Vásquez Ruesta
MIEMBRO

Dra. Zoila Cruz Burga
MIEMBRO

DEDICATORIA

A mi familia: a mis padres Jimmy y Elsie, a mis hermanos Talito y Micha, a mis sobrinos: María Paz, José Ignacio, Anabella, Jimmito y Emma, a mi abuelita Natalia. A mi esposo y eterno amor, Alfredo y a mi hijo Juan Martín.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fuerza para poder cumplir esta meta.

A mis padres y mi familia por confiar y creer en mí, por su apoyo incondicional, por impulsarme siempre a seguir adelante, por su amor.

A Alfredo por su amor incondicional y por ser mi soporte en los momentos de dificultad.

A la señora Delvis por sus cuidados y atenciones.

A mi amiga Mili por abrirme las puertas de su hogar y por su amistad.

A Jorge Chávez Salas, por su asesoría.

A Juan Arapovic por su ayuda generosa y orientación desinteresada.

A la Blga. Mireya Pozo por su ayuda y orientación en el desarrollo de mi investigación.

A Armando Aramayo, por su asesoría.

A Jairo Lara, por su apoyo total en mis continuos viajes a Churute.

A mis amigos en Perú y en Ecuador que se preocuparon por mí y me animaron a continuar.

A todas las personas e instituciones que me abrieron las puertas y me ofrecieron la información y ayuda que necesitaba.

ÍNDICE GENERAL

I	Introducción	1
II	Revisión de literatura	5
2.1	Concepto de Ecoturismo	5
2.2	Conceptos de Turismo y Ecoturismo en el Ecuador	6
2.3	Definición de Área Natural Protegida y sus categorías	7
2.4	Áreas Naturales Protegidas en el Ecuador	8
2.4.1	Historia de Conservación	8
2.4.2	Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP)	10
2.4.3	Cuáles son las Áreas Protegidas del Ecuador	13
2.5	Reserva Ecológica Manglares Churute	15
2.5.1	Concepto de Ecosistema	15
2.5.2	El Ecosistema Manglar	16
2.5.3	Generalidades de la REMCH	17
2.5.4	Biodiversidad en la REMCH	18
2.5.5	Turismo en la REMCH	19
2.6	Gestión de Áreas Naturales Protegidas	20
2.7	Gestión del Turismo en las Áreas Naturales Protegidas	22
2.8	Gestión de Áreas Protegidas en el Ecuador	23
2.9	Gestión del Turismo en las Áreas Naturales Protegidas del Ecuador	26
2.10	Gestión de la Reserva Ecológica Manglares Churute (REMCH)	27
2.11	Concepto de satisfacción	28
2.12	Medición de la satisfacción	29
III	Materiales y métodos	31
3.1	Tipo de investigación	31
3.2	Identificación de variables	31
3.3	Métodos de colecta de datos	32
3.3.1	Revisión de información y bibliografía disponible	32
3.3.2	Observación	32
3.3.3	Encuestas	32
3.3.4	Entrevista	33
3.4	Procedimientos de análisis de datos	33

3.4.1	Análisis estadístico	33
3.4.2	Análisis de contenido.....	34
3.5	Diseño de la investigación.....	35
3.6	Población y muestra	38
3.6.1	Área de estudio	38
3.6.2	Población objeto de estudio	38
3.6.3	Diseño muestral	38
3.6.3.1	Tamaño de la muestra	38
3.6.3.2	Distribución de la muestra	39
3.6.3.3	Selección de la muestra.....	40
3.6.3.4	Trabajo de campo.....	40
3.6.4	Actores	40
IV	Resultados y discusión	42
4.1	Sobre las encuestas	42
4.1.1	Aspectos demográficos	42
4.1.2	Aspectos generales.....	43
4.1.3	Aspectos de satisfacción	45
4.1.3.1	Acerca del espacio natural	46
4.1.3.2	Infraestructura	52
4.1.3.3	Respecto al servicio	59
4.1.4	Experiencias, restricciones, falencias, comentarios, sugerencias.....	64
4.1.5	Discusión general de los resultados de las encuestas	69
4.2	Sobre las entrevistas	71
4.2.1	Guía de Diálogo.....	71
4.2.2	Sistematización de las entrevistas.....	72
4.2.3	Discusión general de las entrevistas	78
V	Conclusiones.....	80
VI	Recomendaciones	82
VII	Referencias bibliográficas.....	83
VIII	Anexos	86

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro 1: Grupo de edad * turista	43
Cuadro 2: Modalidad de viaje * turista	44
Cuadro 3: Grupo de visita * turista	45
Cuadro 4: Satisfacción con el recorrido en bote por los manglares * turista	46
Cuadro 5: Percepción de la reserva después de la visita * turista	47
Cuadro 5.1: Razones por las que la reserva estuvo por encima/muy por encima de lo que esperaba*turista	48
Cuadro 5.2: Razones por las que la reserva estuvo de acuerdo a lo que esperaba*turista	48
Cuadro 6: Satisfacción con la observación de fauna*turista	49
Cuadro 6.1: Razones de satisfacción con la observación de la fauna * turista	50
Cuadro 7: Horas promedio de permanencia (total)	50
Cuadro 7.1: Horas promedio de permanencia (turistas ecuatorianos)	50
Cuadro 7.2: Horas promedio de permanencia (turistas extranjeros)	50
Cuadro 8: Nivel de satisfacción con la extensión del recorrido * turista	51
Cuadro 8.1: Razones de satisfacción con la extensión del recorrido * turista	52
Cuadro 9: Percepción del estado de las vías de ingreso al área protegida * turista	53
Cuadro 10: Percepción del estado de los senderos dentro del área protegida * turista	54
Cuadro 11: Percepción del estado de los servicios higiénicos dentro del área protegida * turista	55
Cuadro 12: Observación de señalización turística en lugares estratégicos del recorrido * turista	56
Cuadro 12.1: Nivel de satisfacción con la señalización turística en recorrido por el área protegida * turista	57
Cuadro 12.2: Razones de satisfacción con la señalización turística durante el Recorrido	58
Cuadro 12.3: Razones de indiferencia con la señalización turística durante el recorrido	58
Cuadro 13: Uso de los servicios de guía turístico * turista	59
Cuadro 13.1: Nivel de satisfacción con los servicios del guía turístico * turista	60
Cuadro 13.2: Razones de satisfacción con los servicios del guía turístico * turístico	60
Cuadro 14: Recepción de información turística en la puerta de ingreso del área protegida * turista	61
Cuadro 14.1: Nivel de satisfacción con la información turística recibida * turista	62

Cuadro 14.2: Razones de satisfacción con la información turística recibida al ingreso del área protegida*turística.....	63
Cuadro 15: Recepción de información sobre medidas de seguridad * turista	63
Cuadro 15.1: Sobre qué aspectos recibió información referida a seguridad * turista.....	64
Cuadro 16: Sensación de alguna restricción para el disfrute de la visita * turista	65
Cuadro 16.1: Tipo de restricciones que sintió * turista.....	66
Cuadro 17: Presencia de experiencias desagradables durante la visita * turista.....	66
Cuadro 17.1: Experiencias desagradables tenidas * turista	67
Cuadro 18: Percepción de falta de algún servicio durante la visita * turista	68
Cuadro 18.1: Servicios que faltan * turista	68
Cuadro 19: Comentarios y sugerencias.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de los objetivos del Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador.....	13
Figura 2. Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP).....	15
Figura 3. Mapa de ubicación de la Reserva Ecológica Manglares Churute.....	18
Figura 4. Fases de la Gestión de Áreas Protegidas en Ecuador.....	25
Figura 5. Definiciones de la satisfacción de los usuarios y consumidores.....	28
Figura 6: Flujo de actividades del diseño de la investigación.....	37
Figura 7. Relación de entrevistados.....	41

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Modelo encuesta de satisfacción (español)	86
Anexo 2: Modelo encuesta de satisfacción (inglés).....	92
Anexo 3: Guía de Diálogo	98
Anexo 4: Tablas	99

RESUMEN

El ecoturismo en Áreas Naturales Protegidas es una actividad cada vez más frecuente. Los visitantes en busca de esparcimiento en espacios naturales y el contacto con la naturaleza van cada vez más en aumento. En el Ecuador esto no es una excepción por lo que analizar la experiencia de los visitantes en una de sus Áreas Naturales Protegidas plantea un precedente para futuras investigaciones en el mismo campo. Este fue el caso de la investigación en la Reserva Ecológica Manglares Churute, cuyo objetivo principal fue identificar si existen o no diferencias significativas en el nivel de satisfacción entre los turistas ecuatorianos y extranjeros que la visitan con respecto al espacio natural, a la infraestructura y a los servicios que se prestan. Asimismo entre los objetivos específicos está el conocer la segmentación demográfica de los visitantes, los aspectos generales de la visita, los niveles de satisfacción con el espacio natural, los niveles de satisfacción con la infraestructura turística y los niveles de satisfacción con los servicios que se prestan en la reserva. Cada uno de estos objetivos se amplía más adelante. Mediante la revisión previa de información y bibliografía disponible, la observación, preparación de entrevistas a los actores involucrados y elaboración de encuestas a los visitantes y su respectivo procesamiento de datos se concluyó que no existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción entre los turistas ecuatorianos y extranjeros que visitan la Reserva Ecológica Manglares Churute con respecto al espacio natural, pero sí existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción con la infraestructura y con los servicios que presta la reserva. Cabe mencionar que el solo hecho de encontrar un entorno natural bien conservado, la posibilidad de avistar aves, el tener tan cerca monos aulladores y la novedad del manglar ha sido condición suficiente para que los turistas evalúen su experiencia general en la reserva con altos niveles de satisfacción y disfrute. Asimismo se determinó que es recomendable publicar y permitir el acceso a la información del Plan de Manejo de Visitantes de la Reserva, mantener los esfuerzos por la conservación de la flora y fauna y por el mantenimiento del entorno natural de la reserva, promover la inclusión de la comunidad en las actividades, planificación y decisiones dentro de la reserva, capacitar a guías y guardaparques, implementar servicios al turista, mejorar la señalización turística y el estado de las vías de ingreso e incentivar la difusión del turismo.

Palabras clave: Área Natural Protegida, satisfacción del turista, reserva ecológica.

ABSTRACT

Ecotourism in Natural Protected Areas is a growing trend among visitors looking for recreational spaces. The number of visitors looking for recreation in natural spaces and contact with nature is increasing. This is also happening in Ecuador. This is why analyzing the experience of visitors going to one of Ecuador's Natural Protected Areas establishes a cornerstone for future research done in this field. This is the case for the research conducted at the Churute Mangrove Ecological Reserve, which objective was to identify whether there are differences and how significant they are regarding the levels of satisfaction of Ecuadorian and foreign tourists regarding the natural space, the infrastructure and the services offered there. Among the specific objectives there is the knowing of demographic segmentation of visitors, the levels of satisfaction regarding the natural space, touristic infrastructure and the services offered at the Reserve. Each one of these objectives will be explained in detail later on. Through research of the available bibliographic sources, observation, the elaboration of questionnaires to those involved in the functioning of the areas and visitors and the necessary data processing it was concluded that regarding the natural space there are no significant differences between the level of satisfaction of Ecuadorian and foreign tourists that visit the Churute Mangrove Ecological Reserve. However there are significant differences between the levels of satisfaction connected to the infrastructure and the services offered at the reservation. It should be noted that the availability of a well preserved natural environment, the possibility of birdwatching, having howling monkeys close-by and the novelty of a mangrove have influenced the tourists to evaluate their overall experience with high levels of satisfaction and enjoyment. It was also determined that it is recommendable to publish and give greater access to the information contained in the Reservation's Handling of Tourists Plan; to maintain the efforts done to maintain the flora and fauna and the natural surroundings of the reservation; to promote the inclusion of communities in mangrove activities, planning and decision making within the reservation; to train guides and park rangers; to implement tourist services; to improve signaling and the condition of access roads; and to encourage the promotion of ecotourism.

Keywords: Protected Natural Area, tourist satisfaction, ecological reservation

I. INTRODUCCIÓN

Hablar de ecoturismo es algo reciente y a lo largo del tiempo se han venido dando varias definiciones del término. La Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), citada por Ceballos-Lascurain, (1996) describió al ecoturismo como: “Aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar y apreciar la naturaleza (así como cualquier manifestación cultural del presente y del pasado), que promueve la conservación, tiene bajo impacto de visitación y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales”.

Asimismo Dudley (2008) definió un área protegida como: “Un espacio geográfico claramente definido, reconocido, dedicado y gestionado, mediante medios legales u otros tipos de medios eficaces para conseguir la conservación a largo plazo de la naturaleza y de sus servicios ecosistémicos y sus valores culturales asociados”.

El ecoturismo, por las condiciones que lo caracterizan, ha provocado un creciente interés en los viajeros de visitar áreas naturales protegidas. En varios países del mundo, entre ellos Ecuador, estas visitas se han convertido en una actividad cada vez más importante para el desarrollo del turismo.

El concepto de “satisfacción del cliente” ha ido evolucionando a lo largo del tiempo y hoy en día existen muchas definiciones en uso. Y aunque cada autor ha elaborado su propio concepto, se los puede asociar en dos grandes grupos: los que miden la satisfacción como el “resultado o estado final” y los que están centrados más en el “proceso de evaluación”.

Más adelante se estudiará con más detalle estas dos visiones respecto a la satisfacción, pero vale mencionar que en síntesis Martínez-Tur et al. (2001) define la satisfacción como “El proceso cognitivo de la información, pero también es consecuencia de la experimentación de emociones durante el proceso de consumo”

Así, se puede constatar que la satisfacción del cliente es un tema de importancia en la gestión de las organizaciones en la actualidad, así como la búsqueda por mejorar cada vez más dicha satisfacción. Las Áreas Naturales Protegidas (ANP) no se encuentran exentas de esta realidad y velar por la satisfacción de los visitantes o la experiencia óptima del turista es parte importante de sus planificaciones.

La presente investigación busca estudiar el desarrollo del ecoturismo y las acciones efectuadas en la Reserva Ecológica Manglares Churute en Ecuador (un área natural protegida constituida en su mayoría por ecosistema manglar) para determinar los niveles de satisfacción de los visitantes.

La Reserva Ecológica Manglares Churute se encuentra ubicada en el cantón Naranjal y cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, a 46 kilómetros de la ciudad de Guayaquil. Esta área natural protegida fue declarada como tal el 25 de julio de 1979 mediante Acuerdo Interministerial No A-322 inicialmente con 55 212 hectáreas y que luego de diferentes ajustes se estableció finalmente con 55 000 hectáreas. La Reserva Ecológica Manglares Churute (REMCH) se encuentra incluida en la lista de sitios RAMSAR.

El ecoturismo, como se ha mencionado anteriormente, ha provocado que los viajeros se interesen cada vez más en visitar áreas naturales protegidas y aunque dichos espacios tienen como razón de ser la conservación, esto como se sabe no significa no tocar, sino que tal como dice la UICN (1980) la conservación es la “gestión de la utilización de la biosfera por el ser humano, de tal suerte que produzca el mayor y sostenido beneficio para las generaciones actuales, pero que mantenga su potencialidad para satisfacer las necesidades y las aspiraciones de las generaciones futuras”. Es por esto que en muchas de estas áreas naturales protegidas se realizan actividades como el turismo, el cual se convierte en una herramienta de conservación si se desarrolla adecuadamente. El ecoturismo se realiza mayormente en áreas naturales protegidas e involucra principalmente al ser humano y su interacción con y en la naturaleza. Por tanto, esta interacción demanda cierta atención a la satisfacción que los turistas puedan tener durante la experiencia de su visita.

En muchos países del mundo como en Ecuador, estas visitas se han tornado cada vez más importantes para el desarrollo del turismo por lo que es esencial que las áreas naturales protegidas cuenten con una adecuada planificación cuyo fin principal sea la conservación,

pero así mismo, que tanto la gestión como la normatividad de las mismas generen espacios oportunos y condiciones idóneas para el desarrollo del ecoturismo y como consecuencia, visitantes satisfechos con la experiencia. Es decir que así como algunas áreas naturales protegidas necesitan del turismo como fuente de recursos económicos para una mejor gestión que favorezca la conservación, el ecoturismo necesita de la gestión adecuada de las áreas naturales protegidas para desarrollarse propiamente. Aunque en algunas de ellas ya se contempla dentro de su gestión turística un componente relacionado al cuidado y la satisfacción del visitante, en otras no se le ha dado la importancia debida, por lo que se espera que este trabajo ayude a desarrollar este tema poco investigado y aplicado.

Se espera además contribuir con la idea de que el ecoturismo en áreas naturales protegidas puede ser considerado como una herramienta de conservación si se gestiona adecuadamente. En la Reserva Ecológica Manglares Churute se busca ayudar a la conservación del ecosistema manglar que como consecuencia generará mayor atracción de visitantes, que con adecuados espacios y condiciones idóneas para el desarrollo del ecoturismo conseguirá visitantes satisfechos con la experiencia, así como “ingresos directos para la conservación sustentable, ingresos directos e indirectos para los actores locales, creación de empleos directos e indirectos, mejora de los servicios y el fortalecimiento e intercambio cultural” (Drumm y Moore, 2002).

OBJETIVO GENERAL

Identificar si existen o no diferencias significativas en el nivel de satisfacción entre los turistas ecuatorianos y extranjeros que visitan la Reserva Ecológica Manglares Churute con respecto al espacio natural, a la infraestructura y a los servicios que presta.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Fueron objetivos específicos del estudio conocer:

- a) La segmentación demográfica de los visitantes.
 - Sexo
 - Edad
 - Origen: ecuatoriano, extranjero.
- b) Los aspectos generales de la visita
 - Con quién hizo la visita

- Modalidad de la visita: con paquete turístico, por su cuenta
- Nivel de satisfacción general con la visita
- c) Los niveles de satisfacción con el espacio natural
 - Observación de fauna
 - Recorrido en bote
 - Extensión del recorrido
- d) Los niveles de satisfacción con la infraestructura turística
 - Estado de las vías de ingreso
 - Estado de los senderos
 - Señalización turística
 - Extensión del recorrido
- e) Los niveles de satisfacción con los servicios que presta la REMCH.
 - Información turística
 - Servicio de guiado
 - Centro de interpretación
 - Medidas de seguridad

II. REVISIÓN DE LITERATURA

El presente estudio está alineado con una serie de términos que constituyen conceptos transversales a lo largo de la investigación, los mismos que son necesarios exponer para entender el desarrollo de la tesis.

2.1 Concepto de Ecoturismo

Drumm y Moore (2002) detallan varios conceptos de ecoturismo desde los inicios hasta la actualidad. Estos conceptos se detallan a continuación:

La Sociedad Internacional de Ecoturismo (1990) estableció el primer concepto de ecoturismo y lo define como: “Es el viaje responsable a zonas naturales que conserva el medio ambiente y mejora el bienestar de las poblaciones locales.”

La Unión Mundial para la Conservación de la Naturaleza (UICN) (1993) describe al ecoturismo como: “Aquellos modos turísticos ambientalmente responsables consistentes en viajar o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar y apreciar la naturaleza (así como cualquier manifestación cultural del presente y del pasado), que promueve la conservación, tiene bajo impacto de visitación y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales”.

Por su parte, Honey (1999) lo define como: “el viaje a zonas frágiles y prístinas, por lo general protegidas, cuyo objetivo es ser de bajo impacto y generalmente a pequeña escala. Ayuda a educar al viajante; suministra fondos para la conservación del medio ambiente; beneficia directamente el desarrollo económico y la soberanía de las comunidades locales; fomenta el respeto a diferentes culturas y los derechos humanos.”

la Organización Mundial del Turismo (OMT) con ocasión del Año Internacional del Ecoturismo durante la Cumbre Mundial del Ecoturismo, celebrada en la Ciudad de Quebec, Canadá, dice que el “Ecoturismo se emplea para designar las formas de turismo que cuentan con las siguientes características:

1. Toda forma de turismo basado en la naturaleza en la que la motivación principal de los turistas sea la observación y apreciación de esa naturaleza o de las culturas tradicionales dominantes en las zonas naturales.
2. Incluye elementos educacionales y de interpretación.
3. Generalmente, si bien no exclusivamente, está organizado para pequeños grupos por empresas especializadas. Los proveedores de servicios que colaboran en el destino tienden a ser pequeñas empresas de propiedad local.
4. Procura reducir todo lo posible los impactos negativos sobre el entorno natural y sociocultural.
5. Contribuye a la protección de las zonas naturales utilizadas como centros de atracción de ecoturismo:
 - Generando beneficios económicos para las comunidades, organizaciones y administraciones anfitrionas que gestionan zonas naturales con objetivos conservacionistas,
 - Ofreciendo oportunidades alternativas de empleo y renta a las comunidades locales,
 - Incrementando la concienciación sobre conservación de los activos naturales y culturales, tanto en los habitantes de la zona como en los turistas.” (OMT, 2002).

2.2. Conceptos de Turismo y Ecoturismo en el Ecuador (Marco Legal)

El Ecuador cuenta con varios documentos legales llámense leyes o reglamentos relacionados directamente con el turismo o haciendo referencia a este pues se encuentra relacionado o involucrado de alguna manera con otras actividades como la conservación y la biodiversidad.

En la Ley de Turismo No. 97 (2002) en el Capítulo I, Artículo 2, por ejemplo, se define al turismo como “el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos”

Por su parte el Reglamento Presidencial sobre Ecoturismo y Sostenibilidad (2002) en el Artículo 22 establece la definición de ecoturismo como “la modalidad turística ejercida por personas naturales, jurídicas o comunidades legalmente reconocidas, previamente calificadas para tal efecto, a través de una serie determinada de actividades turísticas, en áreas naturales, que correspondan o no al Sistema Nacional de Áreas Protegidas, con el objeto de conocer la cultura de las comunidades locales afincadas en ellas o la historia natural del ambiente que les rodea. Dichas actividades se ejercen con las precauciones necesarias

para no alterar la integridad de los ecosistemas ni la cultura local y que generan oportunidades económicas que permiten la conservación de dichas áreas y el desarrollo de las comunidades locales, a través de un compromiso compartido entre las comunidades, las personas naturales o jurídicas privadas involucradas, los visitantes y el Estado”

2.3 Definición de Área Natural Protegida y sus Categorías

En 1994 la UICN definió al Área Natural Protegida como: “Una superficie de tierra 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, y manejada a través de medios jurídicos u otros medios eficaces” (UICN/CMMC, 1994).

Luego, la UICN en el año 2008 define un área natural protegida como: “Un espacio geográfico claramente definido, reconocido, dedicado y gestionado, mediante medios legales u otros tipos de medios eficaces para conseguir la conservación a largo plazo de la naturaleza y de sus servicios ecosistémicos y sus valores culturales asociados” (Dudley, 2008)

En el mismo texto, más adelante, la UICN define las categorías para las áreas protegidas las cuales se enumeran a continuación:

- Ia. Reserva natural estricta.
- Ib. Área silvestre
- II. Parque nacional
- III. Monumento a característica natural
- IV. Área de gestión de hábitats/especies
- V. Paisaje terrestre/marino protegido
- VI Área protegida con uso sostenible de los recursos naturales

En esta investigación se incidirá en la revisión del concepto de la categoría VI, Área protegida con uso sostenible de los recursos naturales a la cual pertenece la Reserva Ecológica Manglares Churute, área natural protegida en estudio.

VI Área protegida con uso sostenible de los recursos naturales: “Las áreas protegidas de categoría VI conservan ecosistemas y hábitats, junto con los valores culturales y los sistemas tradicionales de gestión de recursos naturales asociados a ellos. Normalmente son extensas, con una mayoría del área en condiciones naturales, en las que una parte cuenta con una gestión sostenible de los recursos naturales, y en las que se considera que uno de los objetivos principales del área es el uso no industrial y de bajo nivel de los recursos naturales, compatible con la conservación de la naturaleza”. (Dudley, 2008).

Cabe mencionar que la UICN ha hecho hincapié en que estas categorías son solamente un marco de referencia y motiva a cada país a añadir características a los conceptos de cada categoría según las necesidades específicas de cada área protegida, manteniéndose siempre dentro de los objetivos generales.

2.4 Áreas Naturales Protegidas en el Ecuador

2.4.1 Historia de Conservación

Para hablar de ANP en el Ecuador, es necesario remontarse a la historia de conservación del país.

El primer suceso importante que marca el inicio de la conservación de espacios naturales se da en el año 1936 cuando el Ecuador declara el Archipiélago de Galápagos como Área Natural Protegida siendo su declaratoria definitiva como Parque Nacional en el año 1959.

Luego en 1976 se elabora el documento de la Estrategia Preliminar para la Conservación de Áreas Silvestres Sobresalientes del Ecuador cuyo propósito es “contribuir al uso sabio de las áreas silvestres del país” así como dar “las directrices que permitirán el uso racional y eficiente de las áreas silvestres sobresalientes” (Putney et al., 1976).

Este documento marca un precedente para que unos años después, en 1981, se promulgue la Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre en cuyo Artículo 69 se observa que “El patrimonio de áreas naturales del Estado se halla constituido por el conjunto de áreas silvestres que se destacan por su valor protector, científico, escénico, educacional, turístico y recreacional, por su flora y fauna, o porque constituyen ecosistemas que contribuyen a mantener el equilibrio del medio ambiente” (Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre, 1981).

Asimismo se establecen algunas funciones del Estado, en cuanto a conservación se refiere, que a través del Ministerio de Agricultura y Ganadería deben cumplir. Entre estas funciones destacan aquellas mencionadas en el Artículo 72 “La planificación, manejo, desarrollo, administración, protección y control del patrimonio de áreas naturales del Estado, estará a cargo del Ministerio de Agricultura y Ganadería” (Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre, 1981).

Más adelante, en 1989 se elabora la Segunda Estrategia para el Sistema de Áreas Protegidas que como se menciona en el las Políticas y Plan Estratégico del Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador 2007 – 2016 “este documento proponía políticas y acciones más adecuadas al entorno nacional que la Estrategia de 1976. Entre estas destacan la incorporación del SNAP en los procesos de planificación y ordenamiento territorial, y la participación comunitaria en el manejo y gestión de las áreas de conservación.”

Tres años más tarde, en 1992, se crea el Instituto Ecuatoriano Forestal y de Áreas Naturales y de Vida Silvestre (INEFAN) que como se lee en el Artículo 2 del Registro Oficial No. 27 del 16 de septiembre de 1992, “es el organismo ejecutor de las atribuciones que al Ministerio de Agricultura y Ganadería le confiere la Ley Forestal y de conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre, su Reglamento General de aplicación y demás disposiciones legales y reglamentarias referentes al recurso forestal, a las áreas naturales y a la vida silvestre”.

El Ministerio del Medio Ambiente se crea unos años más tarde, en 1996 mediante Decreto Ejecutivo No. 195 que luego se unificará con el Instituto Ecuatoriano Forestal y de Áreas Naturales y de Vida Silvestre (INEFAN) quedando finalmente una única institución, el Ministerio de Medio Ambiente bajo Decreto Ejecutivo No. 505, del 22 de enero de 1999, publicado en el Registro Oficial No. 118 el 28 de enero de 1999.

Más adelante, en el Reglamento Presidencial sobre Ecoturismo y Sostenibilidad (2002), documento que aunque no fue elaborado por el Ministerio de Ambiente, en el Artículo 22 define las Áreas Naturales como “el conjunto de áreas silvestres que por sus características escénicas y ecológicas, están destinadas a salvaguardar y conservar en su estado natural la flora y fauna silvestres, y producir otros bienes y servicios que permitan al país mantener un adecuado equilibrio del medio ambiente y para recreación y esparcimiento de la población” Asimismo define al SNAP como “el conjunto de áreas de propiedad pública o privada, de

relevancia ecológica, social, histórica, cultural y escénica, establecidas en el país de acuerdo con la ley, con el fin de impedir su destrucción y procurar el estudio y conservación de especies de plantas o animales, paisajes naturales y ecosistemas”.

2.4.2 Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP)

La Constitución Política del Ecuador promulgada en 1998 dio paso a la institucionalización del SNAP en el país, al declarar “el establecimiento de un Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas que garantice la conservación de la biodiversidad y el mantenimiento de los servicios ecológicos, de conformidad con los convenios y tratados internacionales” (Art. 86, numeral 3) y precisar el derecho soberano del Estado ecuatoriano sobre la diversidad biológica, las reservas naturales, las áreas protegidas y los parques nacionales (Art. 248). Cabe mencionar que el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP) se estableció como tal en 1976 con nueve áreas naturales protegidas.

Entre 1998 y 1999 se elaboró el Plan Estratégico del Sistema de Áreas Naturales Protegidas del Ecuador (MAE, 1999) que, pese a no haber sido aprobado, ha constituido una referencia para la gestión del SNAP en los primeros años de la presente década. Un aporte de este Plan es que visibiliza el SNAP como un sistema integrado por varios subsistemas, entre ellos el del Patrimonio Nacional de Áreas Naturales Protegidas (PANE), más las posibles y potenciales áreas que se establecieron por parte de los gobiernos seccionales (provinciales, municipales, parroquiales), corporaciones regionales de desarrollo, comunidades y sector privado. (Plan Estratégico del SNAP 2007-2016).

Según las políticas y el plan estratégico del Sistema de Áreas Protegidas del Ecuador 2007-2016, el SNAP está conformado por cuatro subsistemas:

- Subsistema Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (PANE).-Conformado por el Patrimonio de Áreas Naturales del Estado y los mecanismos administrativos y de gestión que dispone la Autoridad Ambiental Nacional (AAN). Cubre elementos de interés nacional, las unidades de conservación que lo conforman son declaradas y administradas por la AAN, y esta puede establecer diversos mecanismos de participación en el manejo de dichas áreas.

- Subsistema de Áreas Protegidas de Gobiernos Seccionales, APGS.-Conformado por áreas de interés regional o local, bajo el soporte técnico y legal de la AAN. Las áreas protegidas de este subsistema pueden ser declaradas por los gobiernos seccionales, pero su incorporación al SNAP será realizada por la AAN sobre la base de los estudios de alternativas de manejo presentados por los interesados. Su administración y manejo estará a cargo de los gobiernos seccionales.
- Subsistema de Áreas Protegidas Comunitarias, Indígenas y Afroecuatorianas, APC.- Conformado por áreas de interés regional o local; estarán reguladas técnica y legalmente por la AAN, la cual también deberá aprobar los estudios de alternativas de manejo realizados por las comunidades interesadas, antes de incorporarlas al SNAP. Las comunidades interesadas se encargarán de la administración y manejo de las unidades de conservación que conformen el subsistema.
- Subsistema de Áreas Protegidas Privadas, APPRI.-Conformado por áreas de interés local, estará regulado técnica y legalmente por la AAN, la cual deberá aprobar los estudios de alternativas de manejo que presenten los propietarios. La administración y manejo de las diferentes unidades de conservación estará a cargo de los propietarios. (Plan estratégico del SNAP 2007-2016).

El plan estratégico elaborado por el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP) que concluyó en el año 2016 dice que:

“Para el año 2016 el Ecuador cuenta con un Sistema Nacional de Áreas Protegidas consolidado, que garantiza la conservación de la diversidad biológica, el mantenimiento de las funciones, bienes y servicios ambientales, el manejo y uso sustentable de los recursos naturales; financiera y administrativamente sostenible”.

En consonancia con la definición mundialmente aceptada de área protegida, se espera lograr esto bajo la rectoría de la Autoridad Ambiental Nacional. Dicha autoridad “cuenta con un amplio apoyo y participación social y con un sistema de monitoreo y evaluación efectivo, en concordancia con lo dispuesto en la normativa legal nacional vigente y con los principios, convenios y tratados internacionales.”

El Plan Estratégico del SNAP tiene como objetivo principal la “conservación y manejo de la biodiversidad, sus componentes y servicios, recursos naturales y culturales”. A través del sistema que busca implementar considera además como fundamental el contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, conservar la diversidad biológica y recursos genéticos y brindar alternativas de uso sustentable de los recursos naturales y la prestación de bienes y servicios ambientales.

Estos objetivos generales permitirán de manera armónica no solo conservar y manejar la biodiversidad de manera efectiva y eficiente sino que además contemplan una mirada a mediano y largo plazo que contribuya a la sostenibilidad del ambiente, sin sacrificar el turismo o el acceso a medios de vida que impliquen la oferta de bienes y servicios en áreas protegidas. Logrando así contribuir al desarrollo económico de la población local y el acceso a dichas áreas para los turistas tanto nacionales como extranjeros.

La estructura propuesta pretende fortalecer la demanda de participación en la conservación de los recursos naturales, manifestada a diferentes niveles por la sociedad civil y los gobiernos seccionales. La participación en el SNAP de estas otras instancias activa también procesos de concientización sobre la conservación y genera responsabilidad compartida, al tiempo que la estructura propuesta da paso a diversos y más eficientes mecanismos de financiamiento para la conservación.

Figura 1. Diagrama de los objetivos del sistema nacional de áreas protegidas del Ecuador

MARCO CONCEPTUAL	CONSERVACIÓN Y MANEJO DE LA BIODIVERSIDAD, SUS COMPONENTES Y SERVICIOS, RECURSOS NATURALES Y CULTURALES												
INSTRUMENTO	SISTEMA NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS												
OBJETIVOS GENERALES	CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN												
	CONSERVAR LA DIVERSIDAD BIOLÓGICA Y LOS RECURSOS GENÉTICOS CONTENIDOS DENTRO DEL SNAP.						BRINDAR ALTERNATIVAS DE USO SUSTENTABLE DE LOS RECURSOS NATURALES Y LA PRESTACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS AMBIENTALES.						
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
	Proteger muestras representativas de ecosistemas dulceacuícolas, marinos y marino-costeros.	Proteger las cuencas hidrográficas humedales y otros recursos hídricos superficiales y subterráneos.	Proteger especies endémicas y amenazadas de extinción.	Manejar los recursos paisajísticos, históricos, arqueológicos, paleontológicos y formaciones geológicas sobresalientes.	Manejar los espacios naturales que contribuyen al mantenimiento de manifestaciones culturales y de los conocimientos tradicionales de las comunidades locales, pueblos indígenas y afroecuatorianos.	Restaurar espacios naturales intervenidos.	Recuperar poblaciones de especies amenazadas de extinción.	Facilitar la investigación científica y la educación ambiental.	Proporcionar bienes y servicios ambientales que sean valorados y utilizados sustentablemente.	Brindar alternativas para el turismo y recreación sustentable y la interpretación ambiental.	Brindar oportunidades para el manejo y uso sustentable de la vida silvestre.		

Fuente: Plan estratégico del SNAP 2007-2016

2.4.3 Cuáles son las Áreas Protegidas del Ecuador

En Ecuador, las Áreas Protegidas representan aproximadamente el 20% del territorio nacional conservado y en la actualidad el Sistema Nacional de Áreas Protegidas está constituido por 50 áreas protegidas, de las cuales 49 son parte del Subsistema del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (PANE) y 1 del Subsistema de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADS).

Las categorías de las áreas naturales del Patrimonio del Estado (PANE) son:

- Parque Nacional
- Reserva Ecológica
- Refugio de Vida Silvestre
- Reservas Biológicas
- Áreas Nacionales de Recreación

- Reserva de Producción de Fauna
- Área de Caza y Pesca

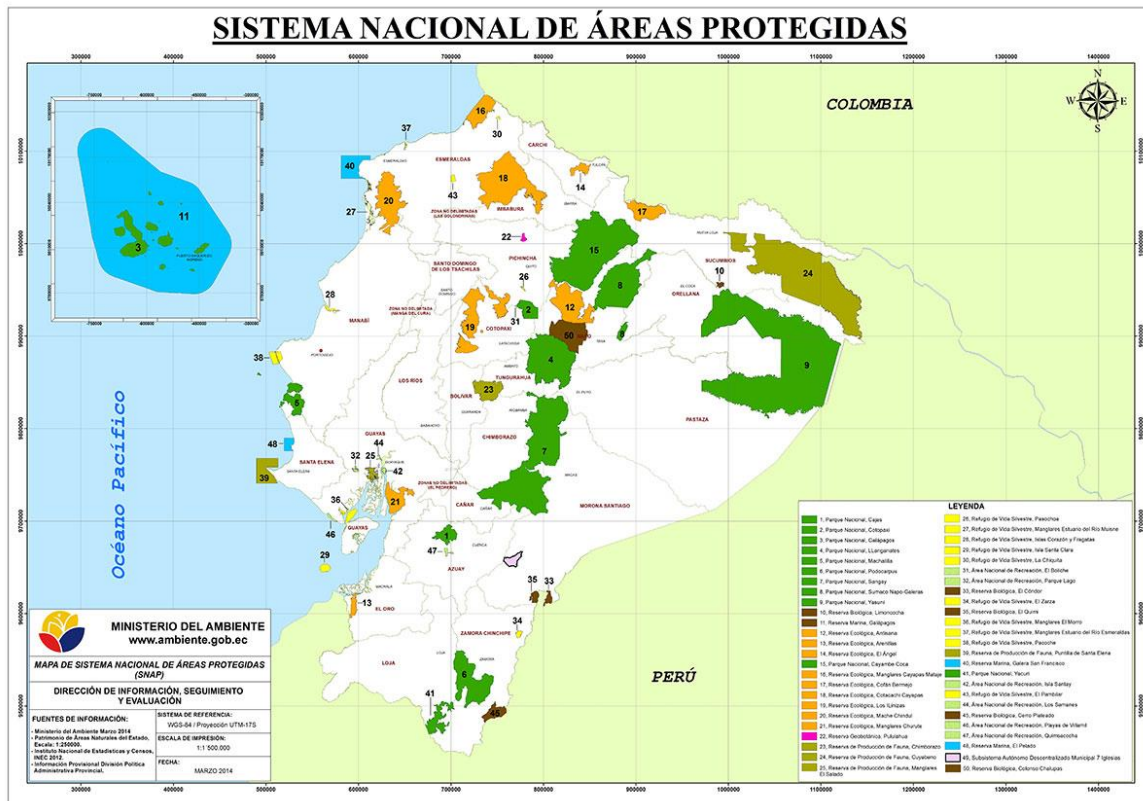
Para efectos de esta investigación, se amplía el concepto de Reserva Ecológica en el Ecuador ya que dentro de esta categoría se encuentra el Área Natural Protegida en estudio, la Reserva Ecológica Manglares Churute (REMCH).

“**Reserva Ecológica:** Es un área de por lo menos 10.000 hectáreas, que tiene las siguientes características y propósitos:

- 1.- Uno o más ecosistemas con especies de flora y fauna silvestres importantes, amenazadas de extinción, para evitar lo cual se prohíbe cualquier tipo de explotación u ocupación; y,
- 2.- Formaciones geológicas singulares en áreas naturales o parcialmente alteradas.” Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre de Ecuador, Capítulo V, Términos técnicos de interés en la materia, 2004.

“Son áreas naturales de extensiones variables con poca intervención humana. Se trata de áreas con recursos naturales sobresalientes o de sitios de especies de gran significado nacional. El objetivo principal es el de guardar materia genética, diversidad ecológica, bellezas escénicas, fenómenos especiales y la regulación ambiental para la investigación científica de elementos y fenómenos naturales y la educación ambiental. Cuando no hay conflictos con la investigación y la educación, se permiten actividades de recreación y turismo en áreas limitadas, siempre y cuando las características del recurso lo permitan.” (MAE, 2006)

Figura 2. Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP)



Fuente: Ministerio del Ambiente, 2014

2.5 Reserva Ecológica Manglares Churute

Antes de comenzar a hablar de la REMCH propiamente, vale ampliar los conceptos de ecosistema y ecosistema manglar, el mayoritario dentro de la reserva.

2.5.1 Concepto de Ecosistema

Dickinson y Murphy (1998) explican qué es un ecosistema y cómo está conformado. “El concepto de ecosistema provee un medio conveniente para estructurar y entender el altamente complejo sistema que es nuestro mundo. Incluso hoy en día una porción significativa de organismos vivos en este planeta sigue sin ser descubierto y clasificado. Es muy probable que haya ecosistemas completos que siguen sin ser conocidos (especialmente en los océanos). Si los diferentes tipos de organismos presentan una formidable variedad de formas y funciones, esta complejidad se añade por el hecho de que, en mayor o menor medida, cada organismo individual es una forma diferente de todas las otras de su mismo tipo. Algunos organismos vivos no se conforman con esta regla, al reproducirse de manera asexual, pero la diferenciación individual es una de las claves de la supervivencia.

Un elemento esencial de la vida es que las especies deben existir en suficiente cantidad en el tiempo y espacio para poder generar reproducción a un nivel que reemplace a los individuos que se pierden por muertes. Este grupo de individuos se definen como *poblaciones*. Las poblaciones forman el siguiente paso en la jerarquía de la vida luego de los individuos. Los grupos de poblaciones que se ubican en lugares definidos forman *comunidades* reconocibles de especies. En los lugares donde estas comunidades se adaptan a combinaciones similares de tipo e intensidad de presión ambiental (en una o más distintas locaciones geográficas en la superficie del planeta) forman *grupos funcionales* de especies. Uno o más grupos funcionales de organismos (a veces muchos), junto con un grupo definido de condiciones ambientales abióticas, forman un *ecosistema*. Los grupos de ecosistemas que comparten características ambientales generales se denominan *biomas*. Finalmente, el complejo entero global de biomas comprende una *biósfera*”. (Dickinson & Murphy, 1998).

2.5.2 El Ecosistema Manglar

“Los mangles son una especie de árbol que tiene alta tolerancia a la sal. Los bosques de mangles se ubican a lo largo de las costas tropicales, lagunas, deltas, estuarios e islas ultramarinas (llamadas cayos). Las diversas especies de mangles suelen ser árboles pequeños y todos tienen una alta tolerancia a la inmersión en agua salada, poseen largas “raíces aéreas” sobresalientes del denso fango arenoso. Estos árboles colonizan alfombras de arena superficiales, entrapando los sedimentos y gradualmente construyendo un suelo orgánico denso y lodoso. Los mangles son una especie efectiva en la colonización y se ubican a lo largo de líneas costeras. Los mangles proveen un lugar importante para anidar a las aves, además de cobijo y comida para peces e invertebrados” (Kricher, 2008).

Según Pro Naturaleza (2000), los manglares son considerados como los productores primarios más importantes del planeta, contribuyendo además a fijar los sedimentos con los que evitan la erosión. El manglar a diferencia de la mayoría de los ecosistemas tropicales, es un sistema abierto al flujo de materia y energía, ya que importa nutrientes y exporta materia orgánica en un ciclo continuo.

Asimismo, menciona que su función en el mantenimiento de la comunidad biológica es fundamental, pues las raíces de mangle sirven como soporte y refugio a una gran cantidad de organismos acuáticos y las porciones aéreas son lugares de refugio, alimentación, reposo y anidamiento para una numerosa y variada avifauna. Adicionalmente, sus residuos

orgánicos proporcionan nutrientes que incrementan la capacidad productiva en los canales de marea.

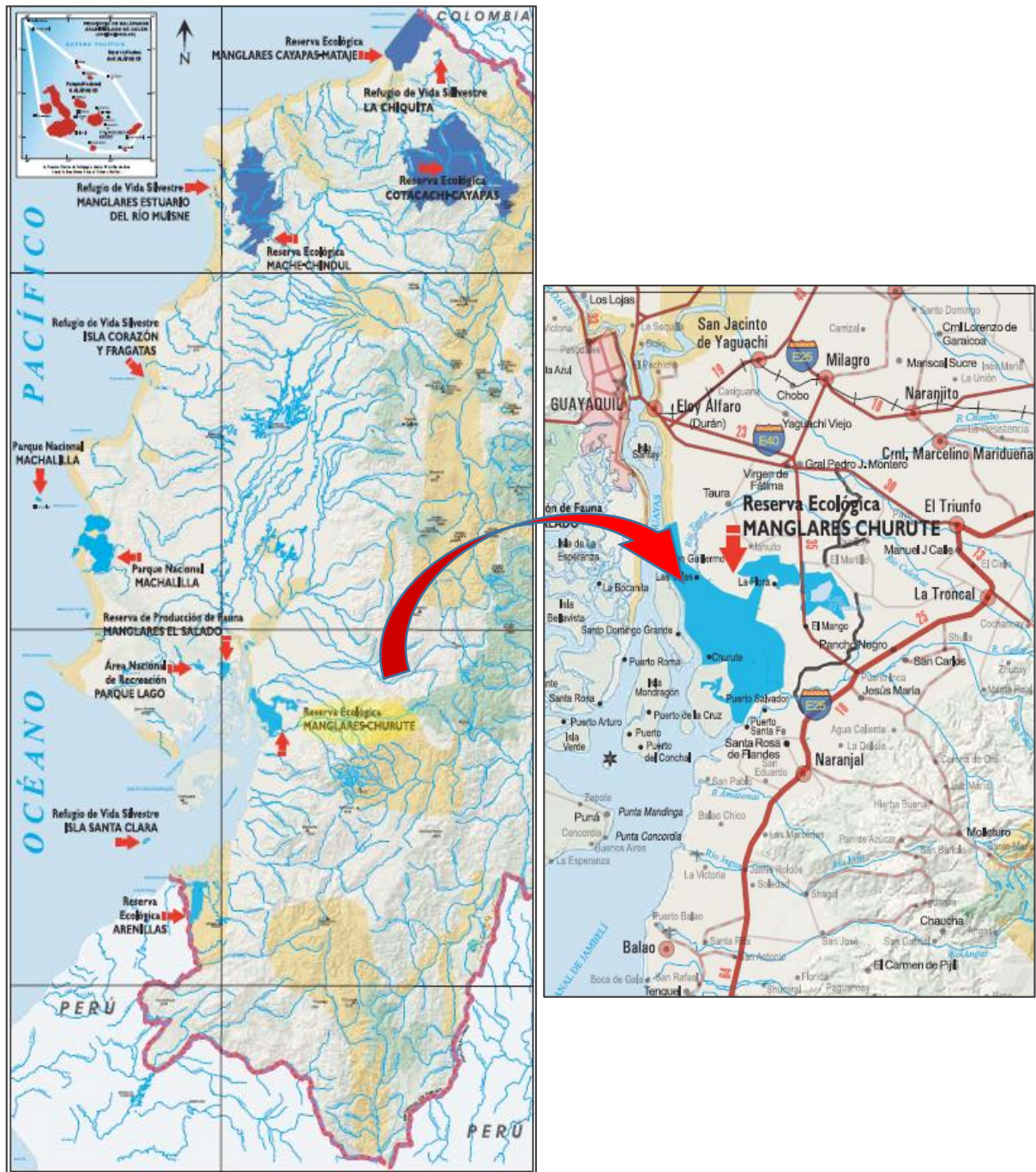
2.5.3 Generalidades de la REMCH

La Reserva Ecológica Manglares Churute (REMCH) está localizada en el golfo de Guayaquil, hacia el sector occidental del estuario que el río Guayas forma al desembocar en el golfo. Es una de las reservas marino-costeras más grandes del Ecuador continental al contar con una superficie de 55000 hectáreas. Esta superficie incluye islas y varios ecosistemas: los manglares, con miles de hectáreas que como ya se mencionó son árboles que crecen en agua salobre; áreas de tierra que se inundan con la marea; varios esteros y brazos de mar; una laguna de agua dulce llamada El Canclón y los cerros el Mate, Cimalón, Perequeté Chico, Perequeté Grande, Pancho Diablo, Más Vale y Pecho de Niña; que forman parte de la cordillera de Churute.

“Actualmente los límites de la Reserva incluyen: al Norte el término inferior del flanco norte del cerro Cimalón (40 msnm), el Estero Churute y el Estero de La Zanja; al Oeste los cerros Más Vale y Pancho Diablo, la Isla de los Ingleses y el Estero Churutillo; al Este los cerros Pecho de Niña, Perequeté Grande, Perequeté Chico, Cimalón, Mirador y Mate; al Sur los ríos Cañar y Ruidoso, que se unen al Oeste con el Río Churute, cuyo cauce pasa por el Norte de la Laguna El Canclón.” (ECOLAP y MAE, 2007).

La REMCH fue incluida en la lista de sitios Ramsar en septiembre de 1990. “La Convención sobre los Humedales, llamada la Convención de Ramsar, es un tratado intergubernamental que sirve de marco para la acción nacional y la cooperación internacional en pro de la conservación y el uso racional de los humedales y sus recursos.” (RAMSAR, 1990)

Figura 3. Mapa de Ubicación de la Reserva Ecológica Manglares Churute



Fuente: Guía del patrimonio de áreas naturales protegidas del Ecuador, Región Costa, Costa Sur, Reserva Ecológica Manglares Churute, ECOLAP y MAE 2007

2.5.4 Biodiversidad en la REMCH

El principal ecosistema que protege la reserva es el manglar, que cubre el 60% del territorio. En la reserva existen cinco de las siete especies de manglar encontradas en el país: mangle rojo, mangle blanco, mangle negro, mangle jelí, y mangle colorado o gateado. El mangle

rojo, es el más abundante en la zona y se destaca por tener unas grandes raíces aéreas. En las áreas de tierra firme y en los cerros colindantes se encuentran los bosques secos, muy propios de la costa ecuatoriana. Algunos árboles característicos de este bosque son: el guayacán, la tagua, el moral bobo y el palosanto.

Respecto a la fauna presente en el lugar se encuentra una gran diversidad de peces, moluscos y crustáceos. Entre los crustáceos se hallan jaibas, conchas prietas, mejillones, ostiones cangrejos rojos, estos últimos muy apetecidos en Guayaquil y otras ciudades del país.

Existen también más de 300 especies de aves, entre aves acuáticas como garzas y cormoranes así como aves migratorias como los zarapitos y chorlitos. También se observa en la reserva aves típicas de los bosques secos.

Entre los mamíferos se han observado especies como murciélagos, zarigüeyas, perezosos y mapaches cangrejeros conocidos comúnmente como ositos lavadores. Los monos aulladores son los mamíferos más representativos de la REMCH, se los puede observar en los cerros Cimalón, Más Vale y Pancho Diablo y son el principal atractivo de uno de los senderos turísticos de la Reserva. También se observan osos perezosos, ardillas sabaneras de Guayaquil y micos.

La Reserva alberga también una gran cantidad de anfibios y reptiles. Se han observado cocodrilos, caimanes, lagartijas, iguanas, diversas especies de ranas y varios tipos de culebras como la equis, mataballo y sayama.

Es además uno de los pocos lugares del golfo donde se encuentran animales más grandes y amenazados como jaguares, tigrillos y puercos saínos.

2.5.5 Turismo en la REMCH

Actualmente son varios los senderos y recorridos que existen dentro de la REMCH. Los principales según el Ministerio del Ambiente de Ecuador son:

- **La Flora:** Recorre 300 metros desde Puerto La Flora hasta el Muelle, pudiéndose observar el bosque del manglar, madrigueras de cangrejos y aves. Es un recorrido de dificultad baja que termina en la caseta de interpretación.

- **Aulladores:** Se recorre 1,4 kilómetros a través del bosque seco tropical y se pueden observar monos y aves propias de la zona. El recorrido es de nivel medio.
- **Ruta al río Ulpiano:** Es un recorrido de una hora en bote en el cual se pueden apreciar gran cantidad de aves, las diferentes especies de manglar, algunos reptiles y las actividades de pesca artesanal sobre todo la extracción de cangrejo.
- **Laguna El Canclón:** Esta trocha natural recorre 1 kilómetro desde el área administrativa hasta la laguna El Canclón, observando las especies de flora y fauna y un gran paisaje.
- **El Mirador:** Son 600 metros de recorrido en los cuales se pueden observar los cerros Churute, la laguna de El Canclón y las actividades agrícolas del recinto El Mirador, desde una altura de 70 metros.
- **El Mate:** Es un recorrido de 2,6 kilómetros y de dificultad media. Se pasa del bosque seco al nublado, llegando a una altura de 340 metros. Durante el trayecto se puede observar varias especies de aves, ardillas y monos aulladores.
- **Ruta en el estuario del río Churute:** Es un recorrido de tres horas en bote. Parte de Puerto La Flora y llega a la isla de las Garzas, atravesando el bosque del manglar, varias islas pequeñas y observando aves acuáticas.

Ministerio de Ambiente, EC. Reserva Ecológica Manglares Churute (en línea). Quito, EC. Consultado 4 abr. 2015. Disponible en <http://www.ambiente.gob.ec/reserva-ecologica-manglares-churute>

2.6 Gestión de Áreas Naturales Protegidas

Según S. Arguedas en el documento *“Conceptos y Lineamientos Básicos para la Gestión de Áreas Protegidas, 2009”* “La gobernanza es la forma en cómo se administra el poder a la hora de tomar y ejecutar decisiones, así como rendir cuentas, manejar conflictos y otras acciones similares. Un modelo de gobernanza es entonces, el tipo de administración del poder que tiene cada área y pueden ser divididos dependiendo de diferentes factores.”

Veamos los posibles factores:

- Según el nivel donde se tomen las decisiones, es decir; centralizada, semi-centralizada o descentralizada.
- Según quienes participan en la toma y ejecución de decisiones, es decir; pública, compartida, colaborativa o privada.

Además Arguedas indica que los temas más relevantes que se deben desarrollar durante el trabajo de gestión de un área protegida son:

- **Planificación:** Este aspecto tiene que ver con el diseño y monitoreo de planes (plan de gestión, planes operativos anuales, etc.) así como de la calidad de la gestión.
- **Gerencia:** Este es el campo que tiene que ver con la administración de los recursos operativos (dinero, equipos, infraestructura, etc.) y los recursos humanos.
- **Manejo de los recursos protegidos:** Esta área de trabajo se refiere a las intervenciones que se realizan directamente sobre el recurso para garantizar que permanezcan al largo plazo.
- **Investigación:** Este aspecto es el que guía a los científicos.
- **Educación ambiental:** Se refiere a buscar una interacción más sostenible con el ambiente por parte de las poblaciones locales cerca o dentro del área protegida.
- **Desarrollo local:** Este ámbito se refiere al diseño y ejecución de las acciones para mejorar la calidad de vida de las poblaciones locales que se encuentren cerca o dentro del área protegida
- **Uso público turístico:** En este aspecto se maneja todo lo relacionado a la atención de los visitantes que vienen por razones recreativas, es decir por turismo.
- **Control y vigilancia:** Este campo se refiere al cuidado dentro de las áreas protegidas para que se cumplan las normas de protección a los recursos que están dentro de ella.

Extendiendo un poco el tema de planificación, Arguedas en el libro *Lineamientos y Herramientas para un Manejo Creativo de las Áreas Protegidas, 2004* menciona que existen Planes Nacionales de Conservación de los que se desprenden planes más específicos como por ejemplo el Plan Rector del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas. Dicho plan debe definir políticas generales y lineamientos para la creación de áreas protegidas, categorías y mecanismos de manejo, enmarcados en el Plan Nacional de Conservación.

De este Plan Rector se desprende a su vez el Plan de Manejo, instrumento de planificación que debe tener cada área protegida. Este plan define los aspectos estratégicos, tácticos y pragmáticos del área protegida así como las formas de seguimiento y evaluación de las acciones que se establecen. Y finalmente de este plan se desprenden muchos otros planes que atienden a temas específicos como, por ejemplo, el Plan de Manejo de Visitantes relacionado con la planificación del turismo dentro del área protegida.

2.7 Gestión del Turismo en las Áreas Naturales Protegidas

Según Eagles et al. (2002) “cada parque y cada área protegida necesita un plan que describa cómo ha de gestionarse el turismo y el consiguiente desarrollo” Dicho plan debe contener las metas, los objetivos, medidas de gestión, presupuestos, financiación y zonificación.

En las áreas protegidas por lo tanto, el tema del turismo puede tocarse con mayor profundidad en un Plan de Turismo. Este plan “puede especificar las prácticas concretas de gestión del turismo que haya que realizar, la localización de las instalaciones, las políticas que han de guiar las operaciones turísticas, el nivel de las tarifas impuestas a los operadores turísticos, etc. El tema puede profundizarse aún más mediante estrategias o planes más especializados destinados a dirigir las actividades de turismo y esparcimiento en el área protegida”. Por ejemplo: el Plan de Manejo de Visitantes. (Eagles et al., 2002).

Por su parte, Carabias (2003) en el libro *Capacidades Necesarias para el Manejo de Áreas Protegidas – América Latina y el Caribe*, para The Nature Conservancy y UICN, afirma que las estructuras de manejo de las áreas protegidas actuales no están adaptadas para enfrentar nuevos retos y que para que dichas áreas puedan cumplir con sus objetivos, deben desarrollar estrategias creativas de adaptación.

Asimismo, menciona las políticas, los marcos legales, instrumentos de planeación y manejo, la institucionalidad, los recursos (humanos y financieros), la participación pública, la comunicación, educación y conciencia pública y la investigación y el monitoreo como factores cruciales que deben desarrollar capacidades para un adecuado manejo de las áreas protegidas.

Por su parte Arguedas (2003) elabora un listado de tareas que tienen las personas que laboran en el ámbito del Uso Público Turístico las cuales son una guía de actividades más concretas:

- Diseñar, construir y darle mantenimiento a los senderos, miradores, puentes, áreas de campamento, parqueo, centros de visitantes y todo tipo de zonas e infraestructura requerida para atender a los visitantes
- Diseñar e implementar diversos mecanismos de interpretación ambiental (senderos guiados, autoguiados, rotulados, folletos, videos, etc.), para que los visitantes puedan saber cuál es la importancia del área, que recursos hay ahí, como es que funciona la naturaleza, etc.
- Guiar a los visitantes por los senderos explicándoles los secretos de la naturaleza
- Dar información a los visitantes sobre los servicios, facilidades, recomendaciones y otras cosas que mejoren su experiencia en el área
- Brindar seguridad a los visitantes
- Monitorear el impacto de los visitantes sobre los recursos protegidos
- Diseñar mecanismos para mitigar o evitar esos impactos sobre el recurso
- Monitorear la satisfacción del visitante sobre su experiencia en el área
- En general, asegurar la mejor calidad de experiencia para el visitante, con el menor impacto posible sobre el recurso

2.8 Gestión de Áreas Protegidas en el Ecuador

Tal como se ha mencionado en capítulos anteriores, el Ecuador tiene una normativa legal extensa que ha ido actualizándose en pro de mejorar las condiciones para la conservación de las Áreas Protegidas así como el desarrollo del turismo en dichos espacios naturales.

Así, por ejemplo, se encuentra la Ley de Turismo, el Acuerdo 009 del 8 de febrero del 2008, Ley para la Conservación y la Biodiversidad, Ley Forestal, la Estrategia de Conservación de

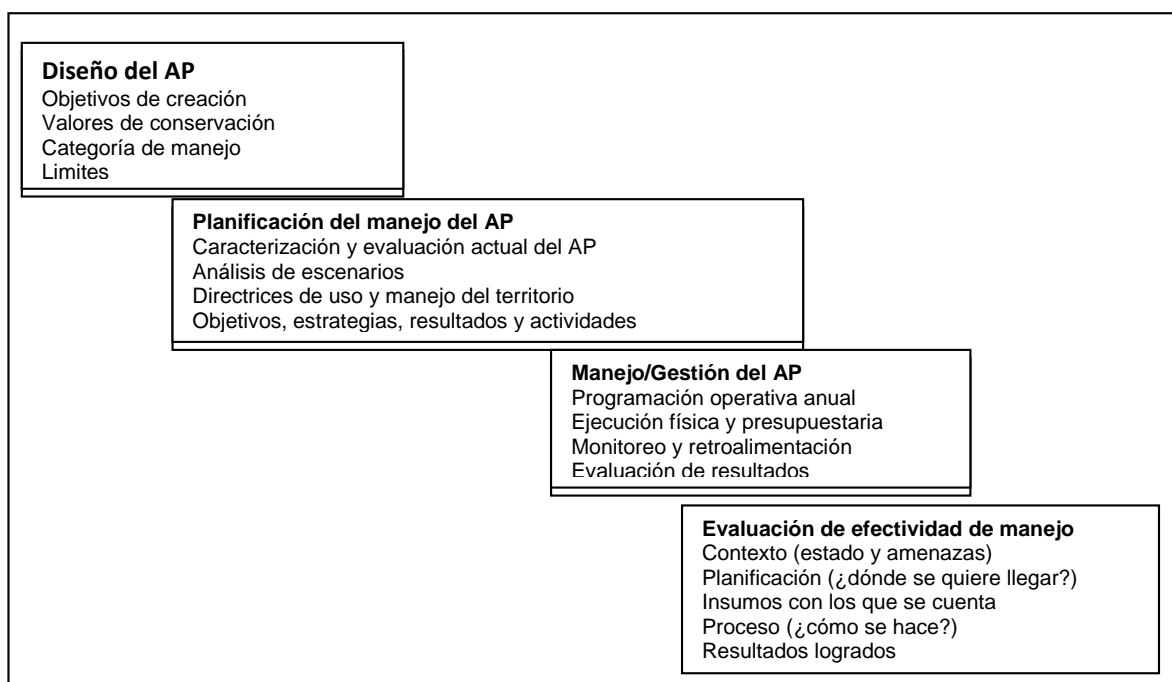
Áreas Silvestres sobresalientes del Ecuador, Reglamento General a la Ley de turismo, Reglamento especial de turismo en áreas naturales protegidas, entre otros.

Asimismo cuenta con varios documentos que sirven de lineamientos para la gestión de las áreas protegidas y del turismo a nivel nacional. Entre estos documentos se puede mencionar, por ejemplo, el Plan Estratégico del SNAP 2007-2016, el Plan Nacional del Buen Vivir, el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible PLANDETUR 2020, Plan Integral de Marketing Turístico PIMTE 2014, el Manual para la Gestión Operativa de las Áreas Protegidas de Ecuador 2013, la Metodología de Gestión del Destino de Áreas Naturales Protegidas 2015, entre otros.

Para efectos de esta investigación, se amplía lo que el Manual para la Gestión Operativa de las Áreas Protegidas de Ecuador 2013, elaborado por el Ministerio del Ambiente, ilustra acerca de la Gestión de Áreas Protegidas en Ecuador.

“La gestión o manejo de las áreas protegidas es un proceso político, social, técnico y administrativo que se inicia con la creación y diseño del área protegida, continua con la planificación del manejo del área a través de una propuesta de largo plazo, se concreta en la gestión operativa del área en la cual se implementan acciones de manejo y se cierra el ciclo de gestión con la evaluación de efectividad de manejo del área protegida. Todas las fases con excepción de la primera, se repiten a través del tiempo”. Ministerio del Ambiente del Ecuador, Manual para la Gestión Operativa de las Áreas Protegidas de Ecuador, 2013, Parte II, E.

Figura 4. Fases de la Gestión de Áreas Protegidas en Ecuador



Fuente: Ministerio del Ambiente del Ecuador, Manual para la Gestión Operativa de las Áreas Protegidas de Ecuador, 2013.

- **Fase 1: Creación y diseño del área protegida**

En esta primera fase se definen los límites del Área Protegida, sus objetivos y su categoría de manejo. Esta etapa concluye con el documento legal de creación del Área Protegida.

- **Fase 2: Planificación del manejo del área protegida**

En esta fase se evalúan todos los aspectos del Área Protegida, se zonifica el área definiendo los usos permitidos en cada una y sus objetivos y concluye con la elaboración de un Plan de Manejo del Área Protegida.

- **Fase 3: Manejo o Gestión del Área Protegida**

Esta fase concluye con la elaboración de un Plan de Gestión Operativo Anual (PGOA) que se elabora partiendo del Plan de Manejo que se elaboró en la fase 2 respecto a objetivos, estrategias y resultados. El PGOA detalla indicadores, tareas, cronograma y requerimientos de recursos humanos, materiales y financieros; asimismo debe incluir un sistema de monitoreo y evaluación de resultados.

- **Fase 4: Evaluación de efectividad de manejo**

Es el proceso que evalúa el progreso del manejo del área protegida en relación con los objetivos de su creación y con la propuesta estratégica de manejo del área. Es un proceso que mide el impacto y por lo tanto se utiliza en periodos de mediano plazo.

Todas estas fases se relacionan entre sí y todas son necesarias para la adecuada gestión operativa de las Áreas Protegidas.

2.9 Gestión del Turismo en las Áreas Naturales Protegidas del Ecuador

Como se ha mencionado en el apartado anterior, tanto de la etapa de planificación como de manejo o gestión del Área Protegida se obtiene como resultado dos instrumentos concretos; el Plan de Manejo y el Plan de Gestión Operativa Anual (PGOA) respectivamente.

Dentro de ambos planes se encuentra incluido el elemento turístico. En el Manual para la Gestión Operativa de las Áreas Protegidas de Ecuador 2013, se observa el tema del turismo en el Plan de Manejo al elaborar la zonificación del área, donde se establece el espacio que será de uso turístico o recreativo. Por su parte en el PGOA al definir actividades (rutas críticas) para estrategias o programas de manejo, donde presenta como ejemplo el manejo del turismo.

Por otro lado, a raíz de la elaboración y publicación del “Manual para la Gestión Operativa de las Áreas Protegidas de Ecuador” en el año 2013, el Ministerio de Ambiente del Ecuador (MAE) ha publicado en el año 2015 otro documento denominado “Metodología para la gestión del destino de las Áreas Naturales Protegidas” con el fin de “contribuir con la planificación y organización de las actividades turísticas al interior de las áreas protegidas”. Ministerio de Ambiente del Ecuador, Metodología para la gestión del destino de las Áreas Naturales Protegidas, 2015.

Esta metodología no busca reemplazar el Plan de Manejo de las Áreas Protegidas sino más bien “contribuir a la gestión técnica y la planificación de la zona de recreación y uso público”. Ministerio de Ambiente del Ecuador, Metodología para la Gestión del Destino de las Áreas Naturales Protegidas, 2015.

Es así que el MAE establece esta “Metodología de Gestión del Destino para definir el proceso de elaboración del Plan de Manejo de Visitantes (PMV), considerado como herramienta que contribuye al equilibrio entre la planificación del programa de uso público y turismo y la expectativa del visitante”. Ministerio de Ambiente del Ecuador, Metodología para la Gestión del Destino de las Áreas Naturales Protegidas, 2015.

Esta Metodología así como el Plan de Manejo de Visitantes son un instrumento de planificación del turismo en Áreas Protegidas relativamente nuevo y cabe resaltar la gran iniciativa del MAE al establecer mediante ellos una pauta que direcciona y marca lineamientos generales y estandarizados para la gestión del turismo en las Áreas Protegidas del Ecuador.

2.10 Gestión de la Reserva Ecológica Manglares Churute (REMCH)

En el año 1996 se elaboró el Plan de Manejo de la REMCH en el cual se “propone el ordenamiento del área protegida mediante un sistema de zonificación y los correspondientes programas de desarrollo requeridos para administrar la Reserva”. Plan de Manejo de la Reserva Ecológica Manglares Churute, Introducción, 1996.

En el Plan de Manejo se establecieron Programas de Dirección siendo uno de ellos el “Programa de Uso Público” dentro del cual se encuentra el subprograma de “Recreación y Turismo”. Este Subprograma contiene objetivos generales, normas y actividades. Cada actividad a su vez con un objetivo, una pequeña descripción, detalles de coordinación, personal necesario, presupuesto, requerimientos y cronograma.

Si bien este Plan de Manejo marca una referencia y pautas para la gestión de la REMCH, es un documento elaborado hace 20 años. Se consultó y solicitó directamente en el área protegida documentos más actualizados, pero se indicó que se encontraban en la elaboración de los mismos y que la información aún no era de uso público por lo que, lamentablemente, no se ha podido incluir en esta investigación.

2.11 Concepto de Satisfacción

El concepto de “satisfacción” ha ido evolucionando a lo largo del tiempo y hoy en día existen muchas definiciones en uso. Y aunque cada autor ha elaborado su propio concepto, se los

puede asociar en dos grandes grupos: los que miden la satisfacción como el “resultado o estado final” y los que están centrados más en el “proceso de evaluación”.

En el Cuadro 3 se observa un resumen de dichos autores con sus respectivas definiciones de satisfacción.

Figura 5. Definiciones de la satisfacción de los usuarios y consumidores

Howard y Sheth (1969)	La satisfacción consiste en la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia entre las expectativas previas y el rendimiento percibido del producto después del consumo.
Westbrook (1980a, 1987)	La satisfacción es un juicio o evaluación global determinado por respuestas afectivas y cognitivas relacionadas con el uso o consumo de productos.
Oliver (1980)	La satisfacción es una respuesta de los consumidores que viene dada por un estándar inicial en cuanto a expectativas y por la discrepancia entre esas expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido.
Oliver (1981)	La satisfacción es la evaluación de la sorpresa inherente a la experiencia de compra o adquisición.
Churchill y Surprenant (1982)	La satisfacción es una respuesta a la compra de productos o uso de servicios que resulta de la comparación entre costes-beneficios de la compra en relación a las consecuencias anticipadas.
Bearden y Teel (1983)	La satisfacción es una función de las expectativas y opiniones acerca de los atributos del producto y la confirmación o no de esas expectativas.
Woodruff, Cadotte y Jenkins (1983)	La satisfacción es una respuesta emocional a la confirmación o no de expectativas previas.
Labarbera y Mazursky (1983)	La satisfacción es una función de las expectativas previas y la confirmación o no de esas expectativas.
Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987)	La satisfacción es una función aditiva del nivel inicial de expectativas y la confirmación o no de las mismas.
Tse y Wilton (1988)	La satisfacción es una respuesta del consumidor a la discrepancia percibida entre las expectativas previas y el rendimiento del producto una vez consumido.
Oliver y Swan (verificar la fecha)	La satisfacción se debe a dos procesos de comparación: expectativas previas con rendimiento del producto y costes-beneficios del consumidor con costes-beneficios del proveedor del producto.
Tse, Nicosia y Wilton (1990)	La satisfacción es un proceso multidimensional y dinámico donde interactúan actividades mentales y conductuales a lo largo del tiempo.
Bitner (1990)	La satisfacción es una función de la confirmación o no de expectativas previas.
Westbrook y Oliver (1991)	La satisfacción es una evaluación o juicio relacionado con una compra específica.
Hunt (1991)	La satisfacción es un constructo esencialmente emocional y no cognitivo.
Bolton y Drew (1991)	La satisfacción es una evaluación del consumidor acerca de una transacción específica.
Oliver (1993a), Mano y Oliver (1993)	La satisfacción es una respuesta post-consumo elicitada por factores cognitivos y afectivos.
Price, Arnould y Tierney (1995)	La satisfacción hace referencia a aspectos afectivos relacionados con la experiencia de uso.
Oh y Parks (1997)	La satisfacción es probablemente un proceso complejo que incluye dinámicas cognitivas, afectivas y otras psicológicas y fisiológicas aún no descubiertas.

Fuente: Martínez-Tur, V. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente, 2001, pág. 31

Vicente Martínez-Tur explica que la satisfacción como “resultado” tiene dos perspectivas:

1.- Por un lado la “*sensación de estar contento* donde se asume que el producto o servicio posee un rendimiento continuo y satisfactorio”.

2.- Por otro lado la “*satisfacción como sorpresa* que puede ser positiva (deleite) o negativa (shock)”

Martínez-Tur, V; Peiró Silla, JM; Ramos, J. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente, 2001, pág. 32

Respecto a la satisfacción como “proceso” se habla también de dos perspectivas:

1.- Cognitivista: Donde la satisfacción es el resultado de un procesamiento de información, es decir, la comparación entre las expectativas y el rendimiento percibido por el consumidor, o en el análisis del coste-beneficio.

2.- Afectiva: Donde se considera la satisfacción como una evaluación de las emociones, sentimientos y estados de ánimo experimentados durante la compra de un producto o servicio.

Finalmente Existe una propuesta que integra estas dos perspectivas de la satisfacción como proceso. Esto es, que “la satisfacción por un lado mide los resultados de manera funcional (qué me da el producto o servicio) y por otro, cómo ese producto o servicio influyen en el afecto (provoca emociones)”. Martínez-Tur, V; Peiró Silla, JM; Ramos, J. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente, 2001.

Martínez-Tur define la satisfacción como: “El proceso cognitivo de la información, pero también es consecuencia de la experimentación de emociones durante el proceso de consumo” (Martínez-Tur et al., 2001).

Esta última definición de satisfacción será la que se use como referencia para el análisis de esta investigación, es decir, que se considerará tanto los resultados funcionales de la visita a la REMCH como si provoca emociones en los visitantes.

2.12 Medición de la Satisfacción

Existen múltiples maneras de medir la satisfacción. Una de las más comunes es la medición por *escala de clasificación por categorías*. Este tipo de escala de medición utiliza opciones infinitas de respuestas que van de un extremo a otro, (por ejemplo, de completamente

satisfecho a completamente insatisfecho) para medir la opinión de una persona (el encuestado) sobre algún tema específico y que permite identificar fácilmente las áreas por mejorar.

Esta metodología de medición por escala es la que se utilizó en la elaboración de las encuestas para esta investigación, cuyo análisis se detalla más adelante.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Tipo de investigación

Tanto la investigación cuantitativa como la cualitativa aplican para el presente trabajo por lo que se utilizó una combinación de ambas para el óptimo desarrollo del mismo.

Cabe mencionar que la investigación cuantitativa busca recopilar información que pueda ser medida y que pueda producir datos numéricos mientras que la investigación cualitativa recopila información principalmente de manera verbal. Es característico el uso de encuestas y cuestionarios directos estructurados en la investigación cuantitativa así como las entrevistas no estructuradas, también llamadas entrevistas a profundidad en la investigación cualitativa.

3.2 Identificación de variables

a) **Variable independiente**, constituida por la NACIONALIDAD y su nivel de asociación con las variables dependientes.

b) Variables dependientes

- Sexo
- Edad
- Modalidad de viaje
- Grupo de viaje
- Medidas de seguridad
- Variables de satisfacción respecto a:
 - Servicios al turista
 - Estado de senderos
 - Estado de las vías de ingreso
 - Señalización turística
 - Información turística
 - Servicio de guiado

- Extensión del recorrido
- Observación de fauna
- Recorrido en bote por el manglar

3.3 Métodos de colecta de datos

3.3.1 Revisión de información y bibliografía disponible

El trabajo de investigación previo a las visitas de campo fue muy importante. Revisar la bibliografía disponible tanto en libros como en documentos sean físicos o virtuales ayudó a que este estudio cuente con las bases y el sustento necesario para que se reduzca en su mayoría las posibilidades de error.

3.3.2 Observación

La observación durante las visitas de campo ayudó a obtener información de primera mano acerca del entorno de la reserva, del estado de la infraestructura, de la flora y fauna presente en el lugar, de los servicios turísticos, de la participación de la comunidad, de las actividades administrativas y de gestión, entre otras. Esto ayudó al análisis de la situación y problemática del sitio para la posterior interpretación de los resultados estadísticos y de contenido obtenidos.

3.3.3 Encuestas

A través de las encuestas se obtuvo información directa de los turistas que visitaron la Reserva Ecológica Manglares Churute en Ecuador. Se proporcionó un cuestionario auto administrado, combinando preguntas abiertas y cerradas que los encuestados resolvieron de manera personal y privada.

Las preguntas de la encuesta están distribuidas/agrupadas/divididas en tres grandes aspectos: demográficos, generales y de satisfacción que a su vez cada uno de estos aspectos está dividido en varios subtemas para un mejor análisis y mayor comprensión de los resultados. Asimismo se contó con un espacio para comentarios, experiencias, restricciones, falencias y sugerencias.

En los aspectos demográficos se encuentran la edad, nacionalidad y sexo. Dentro de los aspectos generales están la modalidad del viaje y el grupo de visita. El aspecto de satisfacción es el más extenso y considerado el eje principal pues de aquí se obtuvo la información más representativa respecto a la satisfacción de los visitantes y su opinión respecto a la gestión del Área Natural Protegida, aspectos centrales del tema de tesis. Dicho aspecto se ha dividido en tres subgrupos: satisfacción respecto al espacio natural, a la infraestructura y al servicio.

El cuestionario se elaboró en dos versiones: español e inglés. (Anexo 1 y Anexo 2)

3.3.4 Entrevistas

Se llevaron a cabo 11 entrevistas formales con una guía de diálogo estructurada a las autoridades del área protegida, representantes de los ministerios de turismo y ambiente, representantes de turismo de los gobiernos regionales y seccionales, miembros de la asociación de boteros, empresarios turísticos locales, líderes de la comunidad, asociación de mujeres, quienes entregaron valiosa información sobre la actividad que realizan y su participación dentro de la REMCH. La guía de diálogo se dividió en 4 temas: perfil de los entrevistados, actividad turística y servicios, visitantes y comentarios. (Anexo 3)

3.4 Procedimientos de análisis de datos

3.4.1 Análisis estadístico

Para el análisis estadístico se procesaron las encuestas realizadas a los visitantes que ingresaron al área protegida durante el mes de agosto del 2014. Como se mencionó antes, las encuestas están divididas por aspectos y cada aspecto en varios subtemas.

Se utilizó el software de análisis estadístico SPSS el cual es un sistema que permite ingresar los datos recopilados, los procesa y permite usar un sinnúmero de funciones según la necesidad de cada investigación o estudio. En este caso, se empleó el coeficiente Phi, V de Cramer.

El coeficiente Phi, V de Cramer es una medida de correlación entre dos variables. La V de Cramer es una corrección que se puede aplicar al coeficiente Ji Cuadrado, lo cual permite obtener un índice con valor máximo (que indica la mayor asociación entre variables) igual a 1 (el valor mínimo es 0, que indica NO asociación).

La fórmula es:

$$V = \sqrt{\frac{\chi^2}{N \cdot m}}$$

Donde

X²: valor del Xi cuadrado

N: el número total de observaciones en El cuadro.

m: min (f-1,c-1). Menor valor de "filas - 1" y "columnas - 1".

Universidad de Valencia, ES. Estadística Descriptiva, V de Cramer (en línea). Valencia, ES. Consultado 10 may. 2016. Disponible en:

http://www.uv.es/webgid/Descriptiva/52_v_de_cramer.html

En las tablas de análisis de las encuestas de esta investigación, cuando el valor sig. de Phi, V. de Cramer es igual o menor a 0,1 entonces las diferencias que aparecen en la tabla estadística cruzada entre ecuatorianos y extranjeros SI SON SIGNIFICATIVAS. Cuando el valor sig. de Phi, V. de Cramer es mayor a 0,1 entonces las diferencias NO SON SIGNIFICATIVAS, lo que indica que existe una cierta ASOCIACIÓN entre ecuatorianos y extranjeros. La fuerza de esta ASOCIACIÓN está expresada en la columna VALOR. Cuando la cifra de la columna VALOR está entre 0.1 y 0.4 la asociación existente es DÉBIL, cuando la cifra está entre 0.4 y 0.7 la asociación es MODERADA y cuando la cifra está entre 0.7 y 1.0 la asociación es FUERTE. Estos datos son muy importantes al momento de evaluar y luego tomar decisiones sobre estrategias turísticas conjuntas o separadas para turistas ecuatorianos y extranjeros.

3.4.2 Análisis de contenido

El análisis de contenido se hizo de la siguiente forma:

Los entrevistados fueron agrupados según la asociación o comunidad a la que pertenecen, es decir en tres grupos: actores ambientales, actores en turismo y actores locales. Luego se transcribieron las entrevistas de acuerdo a la guía de diálogo y se sistematizaron las respuestas de cada grupo por temas. La guía de diálogo fue estándar con la salvedad de que el tema III (visitantes) no se preguntó al grupo de actores locales puesto que escapa de sus alcances. A pesar de que la información recopilada a través de las entrevistas es cualitativa

no concluyente, la participación de los diferentes actores ayudó a complementar el análisis estadístico.

3.5 Diseño de la Investigación

La investigación estuvo distribuida en cuatro etapas de desarrollo las cuales se describen a continuación:

Primera Etapa: Investigación preliminar

En esta primera etapa se recopiló la mayor información posible sobre el tema en estudio. Esto es, sobre la situación actual del Área Protegida, normativa legal, planes de gestión así como en un ámbito más amplio, la situación del turismo en áreas protegidas a nivel global y la satisfacción de los visitantes.

Medios:

- Búsqueda Bibliográfica de textos, libros, revistas y guías que contengan información relacionada con la gestión de Áreas Protegidas en el mundo y en el Ecuador así como directamente en la REMCH.
- Búsqueda por internet
- Observación directa del estado de la reserva y los servicios turísticos.

Segunda Etapa: Levantamiento de información

En esta etapa se buscó conocer la opinión de los grupos de interés sobre el turismo, el entorno natural, la infraestructura, los servicios turísticos y la gestión de la Reserva Ecológica Manglares Churute. Entre los actores están las autoridades de la reserva, representantes de los ministerios de turismo y ambiente, representantes de turismo de los gobiernos regionales y seccionales, miembros de la asociación de boteros, empresarios turísticos locales, líderes de la comunidad, asociación de mujeres. Asimismo se obtuvo la opinión de los turistas sobre la satisfacción de varios aspectos durante su visita al área protegida. Los medios que se utilizaron para el cumplimiento de esta etapa son:

Medios:

- Encuestas a los turistas mediante un cuestionario autoadministrado, combinando preguntas abiertas y cerradas que los encuestados resolvieron de manera personal y privada.

- Entrevistas personales con los principales actores en la comunidad y representantes de asociaciones e instituciones dentro de la reserva.

Tercera Etapa: Proceso y análisis de la información

En esta etapa se procesó y analizó la información obtenida en las dos primeras etapas para poder proceder con la elaboración de un diagnóstico de la situación.

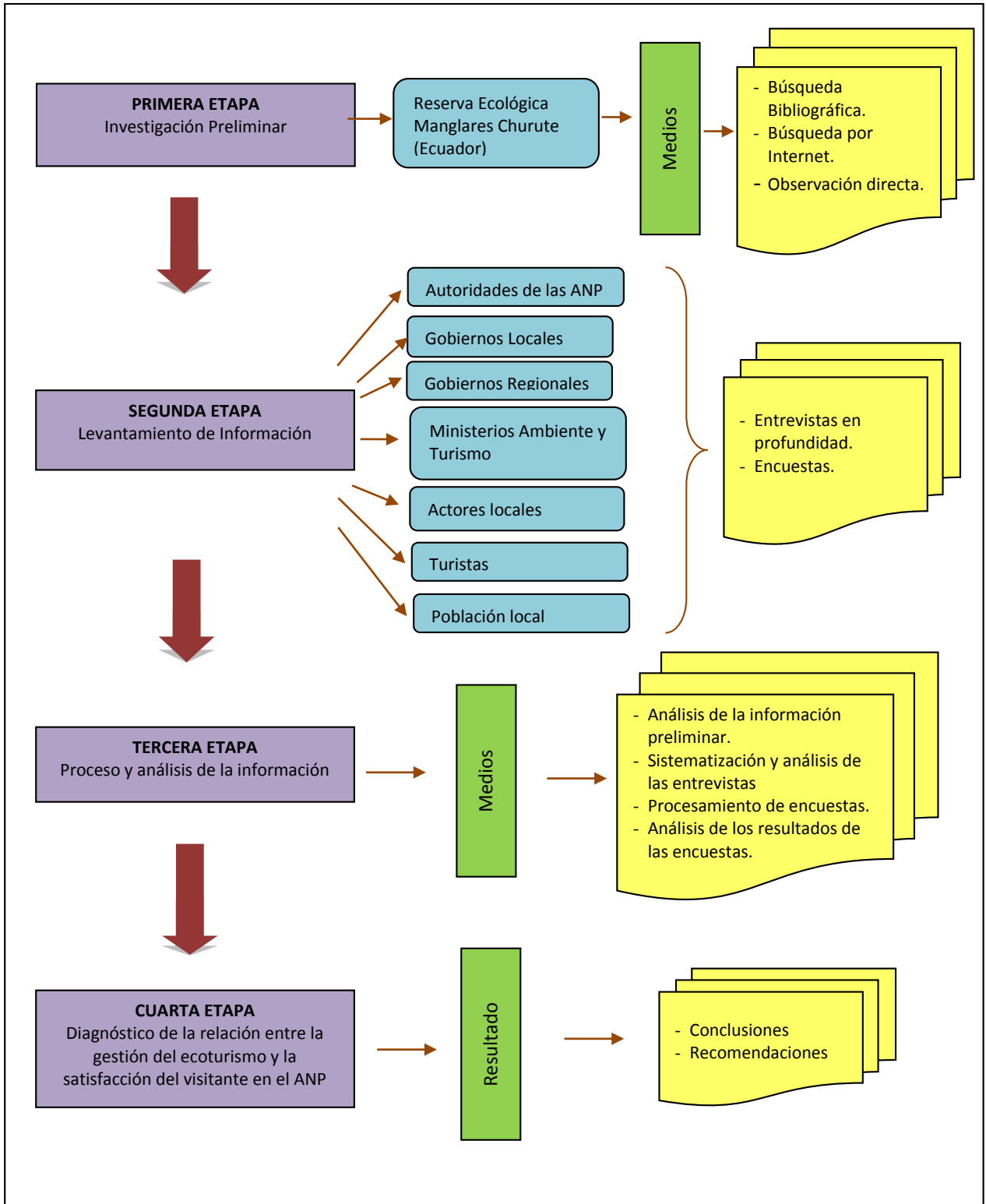
Medios:

- Análisis documental de la información encontrada a través de la búsqueda bibliográfica y por internet.
- Sistematización de las entrevistas hechas a los actores involucrados.
- Análisis de las entrevistas.
- Procesamiento de las encuestas mediante el sistema SPSS.
- Análisis de los resultados y tablas proporcionados por el sistema.

Cuarta Etapa: Diagnóstico de la relación entre la gestión del turismo y la satisfacción del visitante en la Reserva Ecológica Manglares Churute

Luego de procesar y analizar la información recopilada tanto del trabajo de campo como de la investigación preliminar, en esta etapa se elaboró un diagnóstico final de la relación entre la gestión del turismo y la satisfacción del visitante en la Reserva Ecológica Manglares Churute. Como resultado, en esta etapa se redactan y presentan las conclusiones finales y las recomendaciones de la investigación.

3.5.1 Figura 6: Flujo de Actividades del Diseño de la Investigación



Fuente: Elaboración propia

3.6 Población y muestra

3.6.1 Área de estudio

- Reserva Ecológica Manglares Churute, Provincia del Guayas, Ecuador.
Sendero de los Monos Aulladores y recorrido por el manglar.

3.6.2 Población objeto de estudio

Según información oficial del 2011 el total de visitantes que ingresaron a la Reserva Ecológica Manglares Churute fue de 2138, de los cuales 1590 fueron ecuatorianos y 548 extranjeros. En base a esta población se determinó el tamaño de la muestra.

3.6.3 Diseño Muestral

3.6.3.1 Tamaño de la muestra

Para calcular el tamaño total de la muestra se utilizó la siguiente fórmula de universos finitos:

$$n = \frac{N Z^2 P Q}{(N-1) E^2 + Z^2 P Q}$$

Donde:

n: tamaño de muestra

N: tamaño del universo o población

Z: valor Z correspondiente al % de nivel de confianza con el que se va a trabajar. Lo usual es trabajar con 95% de nivel de confianza, cuyo valor Z es 1.96.

P: probabilidad de éxito, es decir el % que se espera encontrar de algo. Se trabaja con 0.5

Q: probabilidad de fracaso. Se trabaja con 0.5, equivale a 1-P

E: % de error muestral con el que se quiere trabajar.

Cuando se calcula el tamaño de muestra los valores constantes son Z,P,Q. y los valores variables son N y E.

En el presente caso del universo de 2138 turistas de 18 años a más que visitaron la reserva en el año 2011, se procedió como sigue:

N: 2138 turistas

E: 6.9% Error escogido como adecuado para trabajar los resultados totales y emplearlos en la planificación del turismo de la reserva.

$$n = \frac{2138 * (1.96)^2 * (0.5 * 0.5)}{(2138-1) * (0.069)^2 + ((1.96)^2 * (0.5 * 0.5))}$$

$$n = \frac{2138 * 3.8416 * 0.25}{(2137 * 0.00476) + (3.8416 * 0.25)}$$

$$n = \frac{2138 * 0.9604}{10.172 + 0.9604}$$

$$n = \frac{2053.33}{11.1325}$$

n = 183

3.6.3.2 Distribución de la muestra

La distribución final de la muestra, luego de culminado el trabajo de campo, fue como sigue:

POBLACIÓN	Muestra	% de error
Turistas ecuatorianos	84	10.2
Turistas extranjeros	99	9.4
Total	183	6.9

Se entrevistó a 183 turistas (99 extranjeros y 84 nacionales), mayores de 18 años de edad, tanto hombres como mujeres sin distinción, provenientes de cualquier parte del mundo para determinar el nivel de satisfacción respecto a su experiencia en la Reserva Ecológica Manglares Churute.

3.6.3.3 Selección de la muestra

La selección de la muestra fue probabilística simple. Se entregó un cuestionario autoadministrado a todas las personas mayores de 18 años que salían de visitar el Área Protegida sin distinción de sexo ni nacionalidad durante el período de fechas establecido para el levantamiento de dicha información.

3.6.3.4 Trabajo de campo

Las encuestas se desarrollaron durante aproximadamente un mes, en Agosto de 2014.

3.6.4 Actores

Así como se encuestaron a los turistas que visitaron el Área Protegida, se entrevistó a los actores involucrados en la gestión de la reserva, en la actividad turística o que de alguna manera participan en las actividades dentro o cerca de la reserva.

Estos actores se han dividido en tres grandes grupos como sigue:

Actores Ambientales

- Autoridades del Área Natural Protegida
- Guardaparques
- Representante del Ministerio de Ambiente

Actores en Turismo

- Representante del Ministerio de Turismo
- Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia del Guayas
- Gobierno Local: Municipio de Guayaquil y Municipio de Naranjal
- Guía de turismo
- Dueños de establecimientos turísticos

Actores Locales

- Miembros de asociación de boteros/lancheros
- Miembros de la asociación de mujeres
- Líderes de la comunidad

Figura No. 7: Relación de entrevistados

	Nombre	Cargo y Empresa o Institución	Localidad
Actores Ambientales	Sebastián Sierra	Ministerio del Ambiente del Ecuador, Dirección Nacional de Biodiversidad, especialista en turismo de las Áreas Protegidas	Quito
	Máximo Reyes Canchán	Ministerio del Ambiente del Ecuador, guardaparques	Churute
	José Fernando Cedeño Santana	Ministerio del Ambiente del Ecuador, guardaparques	Churute
Actores en Turismo	Jorge Germán Mori Pérez	Gobierno Provincial del Guayas, director provincial de turismo	Guayaquil
	Xavier Rosado	Dirección de Turismo del Gobierno Provincial del Guayas, técnico en investigación de mercado	Guayaquil
	Marlon González	Director de turismo municipal del cantón Naranjal.	Naranjal
	Jairo Lara Ramírez	Guía turístico local	Churute
Actores Locales	Amelia Janeth Valdez Leal	Asociación Gran Unión de Mujeres Churute, presidenta	Churute
	Edmundo Gabino Moreira	Asociación 26 de febrero de cangrejeros, propietario de canoa	Churute
	Ninfa Lara Ramírez	Finca Agro turística “Cacao y Mango” gerente y propietaria.	Churute
	Roberto René Torres Coloma	Líder de la comunidad, proveedor de servicios de alimentación y dueño de una tienda.	Churute

Fuente: Elaboración propia

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación se presentan los resultados tanto de las encuestas realizadas a los turistas que visitaron la reserva como de las entrevistas personales a los actores involucrados.

4.1 Sobre las Encuestas

Las encuestas se han procesado cruzando variables mediante tablas cruzadas. La mayoría de las preguntas se cruzaron con la variable *nacionalidad del turista: nacional o extranjero*, que es lo más frecuente en el ámbito turístico. Como resultado se muestran dos tablas, la primera que ofrece los valores nominales y porcentuales y la segunda las medidas estadísticas del V de Cramer y el Phi que como se ha mencionado anteriormente, nos permite saber si las diferencias que aparecen en las tablas estadísticas entre turistas nacionales y extranjeros son significativas o no. Significativa quiere decir que las diferencias son reales, no estadísticas y por lo tanto deben tomarse en cuenta en el análisis y las decisiones que se tomen. Existe también un grupo de preguntas de respuesta abierta, donde los turistas escribieron su opinión respecto a un tema específico. En este grupo de preguntas primero se codificaron las respuestas similares que luego de procesarlas entrega una tabla con todas ellas y que por practicidad y relevancia de esta investigación solo se muestran los porcentajes más destacados.

4.1.1 Aspectos demográficos

Edad

El cuadro No. 1 muestra que la mayoría de turistas ecuatorianos que visitaron la REMCH tenían entre 18 y 24 años con el 67.9% seguido por cerca del 18% que tenían entre 25 y 34 años. Los turistas extranjeros en cambio, el 40.4% tenía entre 18 y 24 años y el 20% entre 25 y 34 años. Cabe mencionar que un porcentaje relevante de turistas extranjeros tenían más de 54 años notándose una gran diferencia con los turistas ecuatorianos con tan solo el 2% en el mismo rango de edad.

Cuadro 1: Grupo de edad * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
18-24 años	Cantidad	57	40	97
	Porcentaje	67,9%	40,4%	53,0%
25-34 años	Cantidad	15	20	35
	Porcentaje	17,9%	20,2%	19,1%
35-44 años	Cantidad	7	12	19
	Porcentaje	8,3%	12,1%	10,4%
45-54 años	Cantidad	3	8	11
	Porcentaje	3,6%	8,1%	6,0%
Más de 54 años	Cantidad	2	19	21
	Porcentaje	2,4%	19,2%	11,5%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas Simétricas

		Value	Approx. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,330	,001
	Cramer's V	,330	,001
N de casos validos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

4.1.2 Aspectos generales

Modalidad de viaje

En el cuadro No. 2 se observa que el 50% de los turistas extranjeros ha viajado con paquete turístico, de los cuales la mayoría lo compró fuera del Ecuador (43,4%) y los demás dentro del país (10,1%). Casi en igual proporción (46,5%) visitó la REMCH de manera independiente. En el caso de los turistas ecuatorianos, más de la mitad compró un paquete turístico (60,7%) mientras que por su cuenta viajaron menos de la mitad (36,9%).

Cuadro 2: Modalidad de viaje * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Con paquete turístico comprado fuera de Ecuador	Cantidad	1	43	44
	Porcentaje	1,2%	43,4%	24,0%
Con paquete turístico comprado en el Ecuador	Cantidad	50	10	60
	Porcentaje	59,5%	10,1%	32,8%
Por su cuenta	Cantidad	31	46	77
	Porcentaje	36,9%	46,5%	42,1%
No responde	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	2,4%	,0%	1,1%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas simétricas

		Valor	Sig. Aproximada
Nominal por nominal	Phi	,623	,000
	V de Cramer	,623	,000
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas **SÍ** son significativas

Grupo de Visita

En el cuadro No 3 se observa que tanto ecuatorianos como extranjeros viajan en su mayoría acompañados. El 97% de los extranjeros viaja con otras personas y solamente el 3% lo hace solo. Por su parte los ecuatorianos, casi el 100% viaja acompañado (98.8%). Cabe mencionar que mientras la mayoría de extranjeros viaja con grupo de amigos (63.6%), los ecuatorianos prefiere viajar con grupo turístico (48.8%).

Cuadro 3: Grupo de visita * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Solo	Cantidad	1	3	4
	Porcentaje	1,2%	3,0%	2,2%
Con pareja	Cantidad	5	13	18
	Porcentaje	6,0%	13,1%	9,8%
Con grupo familiar directo	Cantidad	3	12	15
	Porcentaje	3,6%	12,1%	8,2%
Con grupo de amigos	Cantidad	33	63	96
	Porcentaje	39,3%	63,6%	52,5%
Con grupo turístico	Cantidad	41	8	49
	Porcentaje	48,8%	8,1%	26,8%
No responde	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	,0%	,5%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas simétricas

		Valor	Sig. Aproximada
Nominal por nominal	Phi	,477	,000
	V de Cramer	,477	,000
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

4.1.3 Aspectos de satisfacción

Para medir el nivel de satisfacción de los turistas se empleó la técnica de escala de clasificación por categorías la cual consiste en solicitar a los encuestados que señalen en cada pregunta una única respuesta que describa mejor su opinión respecto a los lugares observados o servicios recibidos. Para mayor comprensión del lector se han agrupado las preguntas del cuestionario referente a la satisfacción en tres grupos: Respecto al espacio natural, respecto a la infraestructura y respecto a los servicios recibidos.

4.1.3.1 Acerca del espacio natural

Recorrido por el manglar.

En el cuadro No. 4 se observa que 4 de 5 turistas tanto ecuatorianos como extranjeros estuvieron en alguna medida satisfechos con el recorrido en bote por el manglar. El porcentaje más alto corresponde al de extranjeros completamente satisfechos con más del 50% (52,5%) seguido por el de ecuatorianos casi en igual proporción quienes estuvieron muy satisfechos (38,1%) y completamente satisfechos (36,9%).

Cuadro 4: Satisfacción con el recorrido en bote por los manglares * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Completamente satisfecho	Cantidad	31	52	83
	Porcentaje	36,9%	52,5%	45,4%
Muy satisfecho	Cantidad	32	18	50
	Porcentaje	38,1%	18,2%	27,3%
Satisfecho	Cantidad	12	7	19
	Porcentaje	14,3%	7,1%	10,4%
Ni satisfecho ni insatisfecho	Cantidad	5	12	17
	Porcentaje	6,0%	12,1%	9,3%
Insatisfecho	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	2,4%	,0%	1,1%
No lo visité	Cantidad	1	10	11
	Porcentaje	1,2%	10,1%	6,0%
No responde	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	,0%	,5%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas simétricas

		Valor	Sig. Aproximada
Nominal por nominal	Phi	,352	,001
	V de Cramer	,352	,001
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Percepción sobre la reserva (ANP)

Respecto a la percepción de la Reserva luego de la visita, en el cuadro No. 5 se observa que a la mayoría de los ecuatorianos les pareció en alguna medida por encima de lo que esperaban con casi el 60%. Por su parte al 45% de los extranjeros les pareció en alguna medida por encima de lo que esperaban y casi en igual porcentaje les pareció de acuerdo a lo que esperaban con el 41.4%.

Cuadro 5: Percepción de la reserva después de la visita * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Muy por encima de lo que esperaba	Cantidad	19	17	36
	Porcentaje	22,6%	17,2%	19,7%
Por encima de lo que esperaba	Cantidad	30	27	57
	Porcentaje	35,7%	27,3%	31,1%
De acuerdo a lo que esperaba	Cantidad	28	41	69
	Porcentaje	33,3%	41,4%	37,7%
Por debajo de lo que esperaba	Cantidad	5	2	7
	Porcentaje	6,0%	2,0%	3,8%
No responde	Cantidad	2	12	14
	Porcentaje	2,4%	12,1%	7,7%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas simétricas

		Valor	Sig. Aproximada
Nominal por nominal	Phi	,234	,041
	V de Cramer	,234	,041
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

A continuación, en el cuadro No. 5.1 se muestran las principales razones por las que los turistas, tanto nacionales como extranjeros, consideran la Reserva por encima o muy por encima de lo que esperaban resaltando entre ellas “las especies de aves que hay” con un total del 11,8% y el “lugar hermoso y natural” con un total del 9,7%

Cuadro 5.1: Razones por las que la reserva estuvo por encima/muy por encima de lo que esperaba*turista

Codificación de preguntas abiertas. Codificamos con un solo código respuestas similares

Respuesta	Ecuatorianos	Extranjeros	Total
Por las especies de aves que hay.	6,1%	18,2%	11,8%
Los guías muy buenos	6,1%	4,5%	5,4%
Nunca estuve en un ambiente así.	4,1%	2,3%	3,2%
Es un lugar hermoso y natural.	6,1%	13,6%	9,7%
Es un sistema biodiverso.	4,1%	2,3%	3,2%
Buena experiencia	4,1%	2,3%	3,2%
Otras respuestas	44,4 %	23 %	35.2 %
No responde	34,7%	40,9%	37,6%
Total Múltiple	49	44	93

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro 5.2 y gráfico Y se puede observar que las principales razones por las que la Reserva estuvo acorde con lo que esperaban los turistas, sobresaliendo “abundante flora y fauna” con el 15,9% seguido por “vi lo que esperaba” con el 10,1%.

Cuadro 5.2: Razones por las que la reserva estuvo de acuerdo a lo que esperaba*turista

Codificación de preguntas abiertas. Codificamos con un solo código respuestas similares

Respuesta	Ecuatorianos	Extranjeros	Total
Por las especies de aves que hay	0%	9,8%	5,8%
Es como nos lo describen.	7,1%	2,4%	4,3%
Los guías muy buenos	10,7%	0%	4,3%
Vi lo que esperaba	10,7%	9,8%	10,1%
De acuerdo a lo que había averiguado.	14,3%	2,4%	7,2%
Abundante fauna y flora	3,6%	24,4%	15,9%
He visitado sitios parecidos.	10,7%	0%	4,3%
Otras respuestas	21,6 %	19.3 %	19.9 %
No responde	32,1%	34,1%	33,3%
Total Múltiple	28	41	69

Fuente: Elaboración propia

Observación de Fauna

El cuadro No. 6 muestra que la mayoría de los turistas ecuatorianos (79,8%) y que más del 90% de extranjeros (92,9%) se encontraron satisfechos con la observación de fauna.

Cuadro 6: Satisfacción con la observación de fauna * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Está satisfecho	Cantidad	67	92	159
	Porcentaje	79,8%	92,9%	86,9%
No está satisfecho	Cantidad	13	5	18
	Porcentaje	15,5%	5,1%	9,8%
No responde	Cantidad	4	2	6
	Porcentaje	4,8%	2,0%	3,3%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas Simétricas

		Value	Approx. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,195	,031
	Cramer's V	,195	,031
N de casos validos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas.

El cuadro 6.1 muestra las principales razones por las que los turistas tanto ecuatorianos como extranjeros se mostraron satisfechos con la observación de fauna. Para los extranjeros la gran variedad de aves (22,8%) y haber visto muchos monos (21,7%) fueron los principales motivos de su satisfacción. Por su parte, para los ecuatorianos la gran variedad de aves (10,4%) y la variedad de especies (16,4%) fueron las principales razones. Cabe mencionar que aproximadamente el 50% de los turistas ecuatorianos y extranjeros se abstuvieron de responder esta pregunta.

Cuadro 6.1: Razones de satisfacción con la observación de la fauna*turista

Codificación de preguntas abiertas. Codificamos con un solo código respuestas similares

Respuesta	Ecuatorianos	Extranjeros	Total
Gran variedad de aves	10,4 %	22,8 %	17,6 %
Vi muchos monos	4,5 %	21,7 %	14,5 %
Variedad de especies	16,4 %	6,5 %	10,7 %
Otras respuestas	18 %	17,6 %	17,3 %
No responde	52,2 %	50,0 %	50,9 %
Total Múltiple	67	92	159

Fuente: Elaboración propia

Duración de la visita (tiempo en el ANP)

El cuadro No. 7 muestra que, en términos generales, tanto ecuatorianos como extranjeros permanecieron en promedio tres horas durante su visita en la REMCH. El cuadro No. 9.1 muestra las horas promedio de visita de los turistas ecuatorianos mientras que El cuadro No. 9.2 muestra las horas promedio de visita de los extranjeros.

Cuadro 7: Horas promedio de permanencia (total)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TIEMPO DE DURACIÓN DE LA VISITA (EN HORAS)	150	1,00	8,00	3,1067	1,59759
Valid N (listwise)	150				

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 7.1: Horas promedio de permanencia (turistas ecuatorianos)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TIEMPO DE DURACIÓN DE LA VISITA (EN HORAS)	75	1,00	8,00	3,2933	2,05843
Valid N (listwise)	75				

Fuente: Elaboración propia

Cuadro n° 7.2: Horas promedio de permanencia (turistas extranjeros)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TIEMPO DE DURACIÓN DE LA VISITA (EN HORAS)	75	1,00	5,00	2,9200	,91178
Valid N (listwise)	75				

Fuente: Elaboración propia

Extensión del recorrido

En el cuadro No. 8 a continuación se muestra el nivel de satisfacción de los turistas con respecto a la extensión del recorrido. Resalta que tanto los ecuatorianos como los extranjeros estuvieron en alguna medida satisfechos con la extensión del recorrido siendo el mayor porcentaje de ecuatorianos muy satisfechos con el 42,9% y de extranjeros satisfechos con el 30,3%.

Cuadro 8: Nivel de satisfacción con la extensión del recorrido * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Completamente satisfecho	Cantidad	20	14	34
	Porcentaje	23,8%	14,1%	18,6%
Muy satisfecho	Cantidad	36	23	59
	Porcentaje	42,9%	23,2%	32,2%
Satisfecho	Cantidad	20	30	50
	Porcentaje	23,8%	30,3%	27,3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	Cantidad	2	1	3
	Porcentaje	2,4%	1,0%	1,6%
Insatisfecho	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	0,0%	0,5%
Muy insatisfecho	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	0,0%	0,5%
No lo visité	Cantidad	1	4	5
	Porcentaje	1,2%	4,0%	2,7%
No responde	Cantidad	3	27	30
	Porcentaje	3,6%	27,3%	16,4%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas Simétricas

		Value	Approx. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,393	,000
	Cramer's V	,393	,000
N de casos validos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

En el cuadro No. 8.1 se muestra las razones principales de satisfacción respecto a la extensión del recorrido siendo los mayores porcentajes para “experiencia agradable” con el 17,1% de ecuatorianos y el 13,4% de extranjeros.

**Cuadro 8.1: Razones de satisfacción con la extensión del recorrido * turista
Codificación de preguntas abiertas. Codificamos con un solo código respuestas similares**

Respuesta	Ecuatorianos	Extranjeros	Total
Experiencia agradable	17,1 %	13,4 %	15,4 %
El tiempo de recorrido fue suficiente	3,9 %	7,5 %	5,6 %
Hermoso lugar	1,3 %	6,0 %	3,5 %
Extensión del recorrido adecuada	7,9 %	1,5 %	4,9 %
Por la tranquilidad	0,0 %	14,9 %	7,0 %
Otras respuestas	16,9 %	16,5 %	16,1 %
No responde	55,3 %	49,3 %	52,4 %
Total Múltiple			

Fuente: Elaboración propia

4.1.3.2 Infraestructura

Estado de las vías de ingreso

Antes de presentar la información sobre la percepción del estado de las vías de ingreso es necesario indicar que “vías de ingreso” se refiere al tramo comprendido desde el fin de la carretera principal e inicio del acceso al ANP hasta donde se encuentra la estructura prevista para uso de restaurante.

En el cuadro No. 9 se observa que el 39.3% de ecuatorianos considera el estado de las vías de ingreso en alguna medida bueno, mientras que el 34.5% en alguna medida malo. Por su parte el 35.4% de los extranjeros considera el estado de las vías de ingreso en alguna medida bueno, mientras el 36% en alguna medida malo. Tanto el 26.2% de ecuatorianos como el 27.3% de extranjeros considera regular el estado de las vías de ingreso.

Cuadro 9: Percepción del estado de las vías de ingreso al Área Protegida * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Excelente	Cantidad	9	5	14
	Porcentaje	10,7%	5,1%	7,7%
Muy bueno	Cantidad	11	9	20
	Porcentaje	13,1%	9,1%	10,9%
Bueno	Cantidad	13	21	34
	Porcentaje	15,5%	21,2%	18,6%
Regular	Cantidad	22	27	49
	Porcentaje	26,2%	27,3%	26,8%
Malo	Cantidad	21	25	46
	Porcentaje	25,0%	25,3%	25,1%
Muy malo	Cantidad	0	11	11
	Porcentaje	,0%	11,1%	6,0%
Pésimo	Cantidad	8	1	9
	Porcentaje	9,5%	1,0%	4,9%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,326	,003
	V de Cramer	,326	,003
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Estado de los senderos

El cuadro No. 10 muestra que la mayoría de turistas ecuatorianos (91.7%) y el 75.7% de turistas extranjeros considera en alguna medida bueno el estado de los senderos dentro de la REMCH, resaltando el 41,7% de ecuatorianos contra el 33,3% de extranjeros que consideran el estado de los senderos solamente bueno. Asimismo, se puede observar una diferencia de opinión entre el 6% de ecuatorianos y el 21.2% de extranjeros que consideran regular el estado de los senderos.

Cuadro 10: Percepción del estado de los senderos dentro del Área Protegida * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Excelente	Cantidad	17	14	31
	Porcentaje	20,2%	14,1%	16,9%
Muy bueno	Cantidad	25	28	53
	Porcentaje	29,8%	28,3%	29,0%
Bueno	Cantidad	35	33	68
	Porcentaje	41,7%	33,3%	37,2%
Regular	Cantidad	5	21	26
	Porcentaje	6,0%	21,2%	14,2%
Malo	Cantidad	0	2	2
	Porcentaje	,0%	2,0%	1,1%
Muy malo	Cantidad	1	1	2
	Porcentaje	1,2%	1,0%	1,1%
No responde	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	,0%	,5%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,258	,057
	V de Cramer	,258	,057
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Servicios Higiénicos

El cuadro No. 11 muestra que el 50% de turistas extranjeros y el 22,6% de turistas ecuatorianos no utilizaron los servicios higiénicos. Del 50% restante de turistas extranjeros que sí los utilizaron, al 22.2% le pareció en alguna medida bueno el estado de los servicios higiénicos, al 18.2% le pareció en alguna medida malo y al 9.1% regular. Por su parte los ecuatorianos, al 44% le pareció en alguna medida bueno el estado de los servicios higiénicos, mientras que con una diferencia significativa el 13.1% consideró en alguna medida malo el estado de los mismos. Al 16.7% de ecuatorianos les pareció regular.

Cabe mencionar que las diferencias de opinión entre ecuatorianos y extranjeros respecto al estado de los servicios higiénicos son significativas.

Cuadro 11: Percepción del estado de los servicios higiénicos dentro del Área Protegida * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Excelente	Cantidad	7	3	10
	Porcentaje	8,3%	3,0%	5,5%
Muy bueno	Cantidad	14	9	23
	Porcentaje	16,7%	9,1%	12,6%
Bueno	Cantidad	16	10	26
	Porcentaje	19,0%	10,1%	14,2%
Regular	Cantidad	14	9	23
	Porcentaje	16,7%	9,1%	12,6%
Malo	Cantidad	3	5	8
	Porcentaje	3,6%	5,1%	4,4%
Muy malo	Cantidad	0	3	3
	Porcentaje	,0%	3,0%	1,6%
Pésimo	Cantidad	8	10	18
	Porcentaje	9,5%	10,1%	9,8%
No los utilicé	Cantidad	19	50	69
	Porcentaje	22,6%	50,5%	37,7%
No responde	Cantidad	3	0	3
	Porcentaje	3,6%	,0%	1,6%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,368	,002
	V de Cramer	,368	,002
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Señalización Turística

En el cuadro No. 12 se muestra cuántos turistas observaron y cuántos no observaron señalización turística durante el recorrido. El 81% de ecuatorianos y el 63,6% de extranjeros lo hicieron.

Cuadro 12: Observación de señalización turística en lugares estratégicos del recorrido * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Si observó	Cantidad	68	63	131
	Porcentaje	81,0%	63,6%	71,6%
No observó	Cantidad	16	36	52
	Porcentaje	19,0%	36,4%	28,4%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas simétricas			
		Valor	Sig. Aproximada
Nominal por nominal	Phi	,191	,010
	V de Cramer	,191	,010
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

En el cuadro 12.1 se puede apreciar el nivel de satisfacción de los turistas que observaron la señalización turística. El 75% de ecuatorianos estuvieron en alguna medida satisfechos con la señalización turística versus 9% que en alguna medida no lo estuvo. Por su parte el 57.1% de extranjeros estuvo en alguna medida satisfecho vs 14.3% que en alguna medida no lo estuvo. Cabe mencionar que al 27% de extranjeros y al 16.2% de ecuatorianos les resultó indiferente la señalización turística que observaron.

Cuadro 12.1: Nivel de satisfacción con la señalización turística en recorrido por el Área Protegida * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Completamente satisfecho	Cantidad	15	10	25
	Porcentaje	22,1%	15,9%	19,1%
Muy satisfecho	Cantidad	19	4	23
	Porcentaje	27,9%	6,3%	17,6%
Satisfecho	Cantidad	17	22	39
	Porcentaje	25,0%	34,9%	29,8%
Ni satisfecho ni insatisfecho	Cantidad	11	17	28
	Porcentaje	16,2%	27,0%	21,4%
Insatisfecho	Cantidad	5	7	12
	Porcentaje	7,4%	11,1%	9,2%
Muy insatisfecho	Cantidad	1	1	2
	Porcentaje	1,5%	1,6%	1,5%
Completamente insatisfecho	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	1,6%	,8%
No responde	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	1,6%	,8%
Total	Cantidad	68	63	131
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas simétricas			
		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,337	,038
	V de Cramer	,337	,038
N de casos válidos		131	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

El cuadro No. 12.2 muestra algunas de las razones de satisfacción respecto a la señalización turística resaltando para los extranjeros que es clara y precisa con el 13,9% y para los ecuatorianos que permite tener una mejor ubicación con el 15,7%. Por su parte El cuadro No. 14.3 nos muestra las razones más comunes de indiferencia entre las que sobresale para los extranjeros el hecho de que estén solo en español con el 35,3% y para los ecuatorianos que no sean muy visibles, que no hayan visto letreros de los animales y que no tengan color en igual porcentaje con el 9,1%

Cuadro 12.2: Razones de satisfacción con la señalización turística durante el recorrido

Codificación de preguntas abiertas. Codificamos con un solo código respuestas similares

Respuesta	Ecuatorianos	Extranjeros	Total
Clara y precisa	3,9 %	13,9 %	8,0%
Fue suficiente	9,8 %	5,6 %	8,0 %
Falta de mantenimiento de los letreros	3,9 %	0,0 %	2,3 %
Permite tener una mejor ubicación	15,7 %	0,0 %	9,2 % %
Nos indicaban lo que íbamos a encontrar	3,9 %	0,0 % %	2,3 %
Están solo en español	0,0 %	11,1 %	4,6 %
Otra respuestas	8 %	8.4 %	12.3 %
No responde	56,9 %	63,9 %	59,8 %
Total Múltiple	51	36	87

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 12.3: Razones de indiferencia con la señalización turística durante el recorrido

Respuesta	Ecuatorianos	Extranjeros	Total
Necesita más señalización	0,0 %	11,8 %	7,1 %
No es muy visible	9,1 %	0,0 %	3,6 %
No vi señalizaciones	0,0 %	5,9 %	3,6 %
No vi la de los animales	9,1 %	0,0 %	3,6 %
Están solo en español	0,0 %	35,3 %	21,4 %
Letreros sin color, no visible	9,1 %	0,0 %	3,6 %
Necesitan mayor detalle	0,0 %	5,9 %	3,6 %
Otras respuestas	0 %	0 %	0 %
No responde	71,2 %	41,2 %	53,6 %
Total Múltiple	11	17	28

Fuente: Elaboración propia

4.1.3.3 Respecto al servicio

Guiado

En el cuadro No.13 se muestra cuántos turistas hicieron uso de los servicios de un guía turístico resultando que la mayoría tanto ecuatorianos como extranjeros decidieron hacer su visita usando dichos servicios, siendo casi el 100% de extranjeros y el 85% de ecuatorianos. Mientras tanto en el cuadro No. 13.1 sobresale que el 100% de los turistas que hicieron uso de los servicios de un guía turístico (ecuatorianos y extranjeros) se encontraron en alguna medida satisfechos con los servicios del guía.

Cuadro 13: Uso de los servicios de guía turístico * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Sí usó	Cantidad	71	96	167
	Porcentaje	84,5%	97,0%	91,3%
No usó	Cantidad	13	3	16
	Porcentaje	15,5%	3,0%	8,7%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	-,220	,003
	V de Cramer	,220	,003
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro 13.1: Nivel de satisfacción con los servicios del guía turístico * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Completamente satisfecho	Cantidad	40	49	89
	Porcentaje	56,3%	51,0%	53,3%
Muy satisfecho	Cantidad	25	24	49
	Porcentaje	35,2%	25,0%	29,3%
Satisfecho	Cantidad	6	22	28
	Porcentaje	8,5%	22,9%	16,8%
No responde	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	1,0%	,6%
Total	Cantidad	71	96	167
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas simétricas			
		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,212	,058
	V de Cramer	,212	,058
N de casos válidos		167	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Algunas de las razones de satisfacción con respecto a los servicios del guía se observan en el cuadro No. 13.2. Entre ellas sobresale para los extranjeros la amabilidad y atención por parte del guía con el 18.9% seguido por la información que les brindó con el 13.7%. Por su parte para los ecuatorianos lo más importante fue que les haya brindado información con el 12.7% seguido por su preparación con el 11.3%.

Cuadro 13.2: Razones de satisfacción con los servicios del guía turístico*turístico
Codificación de preguntas abiertas. Codificamos con un solo código respuestas similares

Respuesta	Ecuatorianos	Extranjeros	Total
Comprensivo/empático	5,6%	5,3%	5,4%
Preparado	11,3%	9,5%	10,2%
Brindo información	12,7%	13,7%	13,3%
Amable/atento	9,9%	18,9%	15,1%
Conoce bien el tema	8,5%	10,5%	9,6%
Otras respuestas	15,4 %	17,1 %	16,2 %
No responde	50,7%	53,7%	52,4%
Total Múltiple	71	95	166

Fuente: Elaboración propia

Información Turística

El cuadro No. 14 muestra cuántos turistas recibieron información turística al ingreso al ANP, observándose una diferencia marcada entre ecuatorianos y extranjeros. Mientras que el 77,4% de ecuatorianos recibió la información turística casi en igual porcentaje con el 76,8% de extranjeros no la recibió.

Cuadro 14: Recepción de información turística en la puerta de ingreso del Área Protegida * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Si recibió	Cantidad	65	23	88
	Porcentaje	77,4%	23,2%	48,1%
No recibió	Cantidad	19	76	95
	Porcentaje	22,6%	76,8%	51,9%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,540	,000
	V de Cramer	,540	,000
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

En El cuadro No. 14.1 se observa que el 100% de extranjeros y el 97% de ecuatorianos que recibieron información turística quedaron en alguna medida satisfechos, mientras que al 3% de ecuatorianos le resultó indiferente la información turística recibida.

Cuadro 14.1: Nivel de satisfacción con la información turística recibida * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Completamente satisfecho	Cantidad	25	6	31
	Porcentaje	38,5%	26,1%	35,2%
Muy satisfecho	Cantidad	25	4	29
	Porcentaje	38,5%	17,4%	33,0%
Satisfecho	Cantidad	13	13	26
	Porcentaje	20,0%	56,5%	29,5%
Ni satisfecho ni insatisfecho	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	3,1%	,0%	2,3%
Total	Cantidad	65	23	88
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas simétricas

		Valor	Sig. Aproximada
Nominal por nominal	Phi	,360	,010
	V de Cramer	,360	,010
N de casos válidos		88	

Las diferencias entre segmentos de turistas SI son significativas

El cuadro No. 14.2 muestra las principales razones de satisfacción respecto a la información turística recibida. Para los extranjeros la principal razón de satisfacción fue haber recibido una explicación clara con el 8.7%. Para los ecuatorianos en cambio que les hayan brindado información del lugar con el 17.5% seguido porque les explicaron lo que harían con el 9.5%

Cuadro 14.2: Razones de satisfacción con la información turística recibida al ingreso del Área Protegida* turística

Codificación de preguntas abiertas. Codificamos con un solo código respuestas similares

Respuesta	Ecuatorianos	Extranjeros	Total
Brindaron información del lugar.	17,5%	4,3%	14,0%
Les dieron información básica.	1,6%	4,3%	2,3%
Explicaron lo que haríamos.	9,5%	4,3%	8,1%
Explicación clara	0%	8,7%	2,3%
Otras respuestas	12,8 %	8,6 %	12 %
No responde	57,1%	69,6%	60,5%
Total Múltiple	63	23	86

Fuente: Elaboración propia

Medidas de Seguridad

En el cuadro No. 15 se observa cuántos turistas recibieron información sobre medidas de seguridad mostrándose una diferencia notable entre los visitantes ecuatorianos y extranjeros. Mientras que el 67.9% de ecuatorianos sí recibió información sobre medidas de seguridad, menos del 50% de extranjeros (44.4%) sí la recibió.

Cuadro 15: Recepción de información sobre medidas de seguridad * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Si recibió	Cantidad	57	44	101
	Porcentaje	67,9%	44,4%	55,2%
No recibió	Cantidad	25	53	78
	Porcentaje	29,8%	53,5%	42,6%
No responde	Cantidad	2	2	4
	Porcentaje	2,4%	2,0%	2,2%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas Simétricas

		Value	Approx. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,240	,005
	Cramer's V	,240	,005
N de casos validos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas Sí son significativas

El cuadro No. 15.1 muestra los aspectos sobre los que los turistas recibieron información referente a la seguridad. Esta pregunta tenía la opción de escoger varias respuestas y se observa que la mayoría de turistas ecuatorianos recibieron información respecto a los riesgos físicos con un 71.9% y casi en igual porcentaje sobre salud (38.6%) y pertenencias (33.3%). Mientras que los turistas extranjeros casi en igual porcentaje recibieron información sobre riesgos físicos (75%) y salud (68.2%), solo el 20% recibió información sobre seguridad de sus pertenencias.

Cuadro 15.1: Sobre qué aspectos recibió información referida a seguridad*turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Riesgos físicos	Cantidad	41	33	74
	Porcentaje	71,9%	75,0%	
	% of Total	40,6%	32,7%	73,3%
Salud	Cantidad	22	30	52
	Porcentaje	38,6%	68,2%	
	% of Total	21,8%	29,7%	51,5%
Pertenencias	Cantidad	19	9	28
	Porcentaje	33,3%	20,5%	
	% of Total	18,8%	8,9%	27,7%
No responde	Cantidad	4	0	4
	Porcentaje	7,0%	0,0%	
No responde	% of Total	4,0%	0,0%	4,0%
	Cantidad	57	101	
	% of Total	56,4%	100,0%	
Total	Cantidad	57	44	101

Fuente: Elaboración propia

4.1.4 Experiencias, restricciones, falencias, comentarios y sugerencias

En el siguiente grupo de tablas se han agrupado varias tablas referentes a las experiencias desagradables, restricciones, comentarios y sugerencias expuestas por los turistas tanto nacionales como extranjeros que visitaron el ANP en estudio.

Sensación de restricciones

En el cuadro No. 16 se observa que el 95% de los turistas extranjeros y el 70% de los turistas ecuatorianos no sintieron restricción alguna para el disfrute de su visita. Asimismo, en el cuadro No. 16.1 se observan algunas de las razones por las que el 4% de turistas extranjeros y el 25% de turistas ecuatorianos sí tuvieron la sensación de restricción para su disfrute.

Para los turistas extranjeros fueron tres las principales razones en igual porcentaje (25%) para su sensación de restricción que son: la falta de servicios higiénicos, no poder ver todo y no entender al guía. En este último punto vale mencionar que los guías del ANP no son bilingües.

Para los ecuatorianos, por su parte, tuvieron varias razones para sentir alguna restricción en el disfrute entre las que destacan en igual porcentaje (10%): No hacer ruido, la velocidad del bote y que los nativos los miren “como bichos raros”.

Cuadro 16: Sensación de alguna restricción para el disfrute de la visita * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Sí	Cantidad	21	4	25
	Porcentaje	25,0%	4,0%	13,7%
No	Cantidad	59	94	153
	Porcentaje	70,2%	94,9%	83,6%
No responde	Cantidad	4	1	5
	Porcentaje	4,8%	1,0%	2,7%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas Simétricas

		Value	Approx. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,333	,000
	Cramer's V	,333	,000
N de casos validos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro 16.1: Tipo de restricciones que sintió*turista

Codificación de preguntas abiertas. Se codificó con un solo código respuestas similares

Respuesta	Ecuatorianos	Extranjeros	Total
Falta de servicios higiénicos	4,8 %	25,0 %	8,0 %
No llevar comida	4,8 %	0,0 %	4,0 %
No hacer ruido	9,5 %	0,0 %	8,0 %
Muy veloz el bote	9,5 %	0,0 %	8,0 %
Jóvenes acompañantes molestos	4,8 %	0,0 %	4,0 %
Las aves	4,8 %	0,0 %	4,0 %
Los nativos nos miran como bichos raros	9,5 %	0,0 %	8,0 %
No moverse en el bote	4,8 %	0,0 %	4,0 %
No ingresar al manglar	4,8 %	0,0 %	4,0 %
No pudimos ver todo	0,0 %	25,0 %	4,0 %
No entendíamos al guía	0,0 %	25,0 %	4,0 %
Otras respuestas	0 %	0 %	0 %
No responde	52,4 %	0,0 %	44,0 %
Total Múltiple			

Fuente: Elaboración propia

Al consultarles sobre la presencia de experiencias desagradables, en el cuadro No. 17 se observa que casi el 100% de turistas extranjeros y el 76.2% de turistas ecuatorianos no las tuvieron.

Cuadro 17: Presencia de experiencias desagradables durante la visita * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Si	Cantidad	15	1	16
	Porcentaje	17,9%	1,0%	8,7%
No	Cantidad	64	98	162
	Porcentaje	76,2%	99,0%	88,5%
No responde	Cantidad	5	0	5
	Porcentaje	6,0%	0,0%	2,7%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas Simétricas

		Value	Approx. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,357	,000
	Cramer's V	,357	,000
N de casos validos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas Sí son significativas

En el cuadro No. 17.1 se observa que de quienes tuvieron alguna experiencia desagradable, el 100% de turistas extranjeros fue incomodado por la presencia de mosquitos. Mientras que para los ecuatorianos algunas de las experiencias desagradables que tuvieron son: la falta de servicios higiénicos, que no haya seguridad en las lanchas y que los zapatos se hayan mojado, los mosquitos y la mala condición física.

Cuadro 17.1: Experiencias desagradables tenidas*turista

Codificación de preguntas abiertas. Se codificó con un solo código respuestas similares

Respuesta	Ecuatorianos	Extranjeros	Total
Zapatos mojados	13,3 %	0,0 %	12,5 %
Mala condición física	6,7 %	0,0 %	6,2 %
Los mosquitos	6,7 %	100,0 %	12,5 %
Los senderos de la zona	6,7 %	0,0 %	6,2 %
No había servicios higiénicos	6,7 %	0,0 %	6,2 %
En la lancha no hay seguridad	6,7 %	0,0 %	6,2 %
Otras respuestas	0 %	0 %	0 %
No responde	53,3 %	0,0 %	50,0 %
Total Múltiple			

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la percepción sobre la falta de algún servicio, en el cuadro No. 18 se puede observar que en el grupo de extranjeros hay una diferencia más marcada entre quienes percibieron que faltó algún servicio y quienes no con un 70.7% vs un 27.3% mientras que para los ecuatorianos la diferencia es mucho más cerrada con un 44% de quienes sintieron que sí faltó algún servicio versus un 47.6% que no.

Cuadro 18: Percepción de falta de algún servicio durante la visita * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Sí faltó	Cantidad	37	27	64
	Porcentaje	44,0%	27,3%	35,0%
No faltó	Cantidad	40	70	110
	Porcentaje	47,6%	70,7%	60,1%
No responde	Cantidad	7	2	9
	Porcentaje	8,3%	2,0%	4,9%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Medidas Simétricas

		Value	Approx. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,249	,003
	Cramer's V	,249	,003
N de casos validos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

El cuadro No. 18.1 muestra los servicios que los turistas consideraron que hacían falta. Para los turistas extranjeros lo que más hace falta es: servicios higiénicos (81.5%), restaurantes o cafeterías (48.1%) y lugares de descanso (7.4%) mientras que para los ecuatorianos hace falta servicios higiénicos (35.1%), atención (8.1%) y chalecos en las canoas (5.4%).

Cuadro 18.1: Servicios que faltan *turista
Codificación de preguntas abiertas. Se codificó con un solo código respuestas similares

Respuesta	Ecuatorianos	Extranjeros	Total
Faltan servicios higiénicos	35,1 %	81,5 %	54,7 %
Faltan restaurantes/cafeterías	0,0 %	48,1 %	20,3 %
Faltan lugares de descanso	2,7 %	7,4 %	4,7 %
Chalecos en las canoas	5,4 %	0,0 %	3,1 %
Falta atención	8,1 %	0,0 %	4,7 %
Otras respuestas	24,3 %	3,7 %	16 %
No responde	29,7 %	0,0 %	17,2 %
Total Múltiples	37	27	64

Fuente: Elaboración propia

El cuadro No. 19 muestra un listado de comentarios y sugerencias hechos por los turistas ecuatorianos y extranjeros. Entre los comentarios positivos más señalados podemos mencionar que: disfrutaron mucho de la experiencia, que hubo buenos guías y que el lugar fue maravilloso. Por otro lado, entre los comentarios negativos y sugerencias se encuentran: implementar servicios básicos al turista, instalar servicios higiénicos, arreglar las vías de acceso y más señalización. Los porcentajes se pueden observar a continuación.

Cuadro 19: Comentarios y sugerencias
Codificación de preguntas abiertas. Se codificó con un solo código respuestas similares

Respuesta	Ecuatorianos	Extranjeros	Total
Disfrutamos mucho la experiencia	10,7	11,1	10,9%
Más señalización	13,1	2,0	7,1%
Insertar servicios higiénicos	10,7	4,0	7,1%
Arreglar vías de acceso	8,3%	3,0%	5,5%
Implementar servicios básicos al turista	0,0%	10,1%	5,5%
Buenos guías	3,6%	6,1%	4,9%
Maravilloso lugar	7,1%	3,0%	4,9%
Otras respuestas	33,3%	26,3%	29,5%
No responde	36,9%	47,5%	42,6%
Total Múltiple	84	99	183

Fuente: Elaboración propia

4.1.5 Discusión general de los resultados de las encuestas

Luego del análisis de los resultados de las encuestas, se llega a las siguientes conclusiones según cada aspecto:

ASPECTOS DEMOGRÁFICOS

- Tanto ecuatorianos como extranjeros tienen el perfil demográfico 50% hombres 50% mujeres
- La mayoría de ecuatorianos que visitan la REMCH son jóvenes entre 18 y 34 años
- La mayoría de extranjeros que visita la REMCH son jóvenes entre 18 y 34 años aunque un porcentaje relevante es mayor de 54 años.
- Aproximadamente una tercera parte de los turistas extranjeros es estadounidense.

ASPECTOS GENERALES

- Los turistas ecuatorianos usan más paquete turístico para conocer la REMCH que los turistas extranjeros.
- Tanto ecuatorianos como extranjeros prefieren viajar acompañados.

ASPECTOS DE SATISFACCIÓN

- Prácticamente no existe insatisfacción con el recorrido en bote por los manglares entre los turistas, sobre todo entre los extranjeros que es nula.
- Para la mayoría de los ecuatorianos la REMCH superó sus expectativas.
- La mayoría de ecuatorianos como extranjeros se encuentran satisfechos con la observación de fauna.
- Los ecuatorianos estuvieron en proporción más satisfechos con la extensión del recorrido que los extranjeros.
- Aunque más ecuatorianos que extranjeros consideran en alguna medida bueno el estado de las vías de ingreso a la REMCH, la diferencia es mínima.
- Los mayores porcentajes sobre la percepción del estado de las vías de ingreso se concentran en regular y malo.
- Los turistas ecuatorianos consideran en mayor proporción que los extranjeros el estado de los senderos en alguna medida bueno.
- Más extranjeros que ecuatorianos consideran regular el estado de los senderos.
- El porcentaje de turistas ecuatorianos y extranjeros que consideran malo o muy malo el estado de los senderos es casi nulo.
- Los turistas ecuatorianos se sintieron en alguna medida satisfechos con la señalización turística en mayor proporción que los turistas extranjeros.
- El nivel de insatisfacción tanto de ecuatorianos como de extranjeros respecto al servicio de los guías turísticos fue nulo.
- Más ecuatorianos que extranjeros recibieron información turística en la puerta de ingreso al ANP
- Ningún turista quedó insatisfecho con la información turística recibida.
- Los turistas ecuatorianos recibieron información sobre medidas de seguridad en mayor proporción que los turistas extranjeros.
- Tanto ecuatorianos como extranjeros recibieron en mayor proporción información sobre los riesgos físicos al visitar la REMCH.

RESTRICCIONES Y EXPERIENCIAS DESAGRADABLES

- La mayoría de ecuatorianos como de extranjeros no sintieron restricción alguna para el disfrute de su visita.
- Sólo un turista extranjero tuvo una experiencia desagradable.

4.2 Sobre las Entrevistas

Se llevaron a cabo 11 entrevistas formales con una guía de diálogo estructurada para los actores ambientales, de turismo y locales quienes facilitaron valiosa información sobre la actividad que realizan y su participación dentro de la REMCH.

4.2.1 Guía de Diálogo

La guía de diálogo se dividió en 4 temas: perfil de los entrevistados, actividad turística y servicios, visitantes y comentarios.

I. PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS

- ¿Podría decirme su nombre completo, por favor?
- ¿Cuál es la institución a la que representa y cuál es su cargo o función dentro de ella? ¿Hace cuánto tiempo? ¿Podría especificar en qué consiste su trabajo? ¿Cuál es la relación de su cargo o función con el turismo dentro de la REMCH?
- ¿Existe alguna otra persona dentro de su institución que se encargue directamente de la gestión/promoción/planificación del turismo dentro de la REMCH?

II. SOBRE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA Y LOS SERVICIOS DENTRO DE LA REMCH

- ¿Tiene su institución algún programa o plan de turismo/ecoturismo dentro de la REMCH?
- ¿Cómo define Usted al ecoturismo? Considera que es el tipo de turismo que se realiza en la REMCH? ¿Por qué? ¿Está de acuerdo con el desarrollo de esta actividad dentro de la REMCH? ¿Por qué?
- ¿Podría detallarnos en qué consiste la actividad turística dentro de la REMCH?
- ¿Podría mencionar los servicios turísticos con los que cuenta la REMCH? ¿Cuáles considera las principales fortalezas y debilidades de dichos servicios turísticos?

- ¿Cuál es la participación de su institución/usted con respecto al mantenimiento o mejoras de estos servicios? (Capacitaciones, formación, etc.)

III. SOBRE LOS VISITANTES

- ¿Conoce cuántos visitantes ingresan a la REMCH al mes? ¿Considera que este número podría/debería aumentar? ¿Por qué? y ¿Cómo?
- ¿Cómo mide su institución/organización/usted la satisfacción de los visitantes que ingresan a la REMCH?
- ¿Qué comentarios de parte de los visitantes ha recibido con mayor frecuencia? Especifique positivos y negativos

IV. OPINIONES Y COMENTARIOS

- ¿Cuál es su visión al mediano y largo plazo con respecto al turismo dentro de la REMCH? ¿Cómo percibe el futuro?
- Comentarios adicionales

4.2.2 Sistematización de las entrevistas

PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS

- **ACTORES AMBIENTALES:** Colaboradores del Ministerio de Ambiente del Ecuador en diferentes cargos.
- **ACTORES EN TURISMO:** Representantes de los Gobiernos Provinciales en la actividad turística y guía de turismo.
- **ACTORES LOCALES:** Miembros de asociaciones, líderes de la comunidad y dueños de emprendimientos locales.

SOBRE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA Y LOS SERVICIOS DENTRO DE LA REMCH

ACTORES	¿Tiene su institución algún programa o plan de turismo/ecoturismo dentro de la REMCH?	¿Podría detallarnos en qué consiste la actividad turística dentro de la REMCH?
ACTORES AMBIENTALES	<ul style="list-style-type: none"> - El plan de manejo de visitantes del área. - Otros dijeron: No hay. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tenemos 4 senderos definidos, tenemos una montaña y una ruta en los manglares y estuarios - Caminata por el cerro con vista panorámica, visita por el estuario donde se ven aves y delfines, también pesca artesanal. - Perfil de ecoturismo, aviturismo y aventura. Interacción con la comunidad.
ACTORES TURISMO	<ul style="list-style-type: none"> - No, no tenemos. - No, no tenemos. - No, no tenemos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hay tres senderos: El del mono aullador, recorrido fluvial, observación de pájaros. - Senderismo, observación de flora y fauna, interpretación ambiental, paseos fluviales, gastronomía territorial, interpretación sociocultural (agro y captura de cangrejo rojo). - Caminatas y navegaciones.
ACTORES LOCALES	<ul style="list-style-type: none"> - Respuestas poco claras. 	<ul style="list-style-type: none"> - Laguna, estuario, avistamiento de aves y mamíferos, turismo científico. - Recorrido por los senderos y manglares. - Senderos (observación de aves y mamíferos), laguna (observación del Canclón y manglar (recorrido para observar aves, el manglar, isla inglesa y delfines). - Laguna, estuario y avistamiento de aves.

ACTORES	¿Cómo define Usted al ecoturismo?	Considera que es el tipo de turismo que se realiza en la REMCH? ¿Por qué?	¿Está de acuerdo con el desarrollo de esta actividad dentro de la REMCH? ¿Por qué?
ACTORES AMBIENTALES	<ul style="list-style-type: none"> - Es una herramienta donde se involucra más a las comunidades en la protección del medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estamos avanzando en eso, aún nos falta avanzar un poco. - Claro que sí, porque su categoría de manejo establece ciertos lugares para hacer turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sí, ya que es un Área Protegida, que presenta las condiciones para este tipo de turismo.

Continuación

	<ul style="list-style-type: none"> - Es una actividad de turismo dentro de un área protegida. - No responde. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sí, cumple en el desarrollo del ecoturismo, ya que se acopla a nivel social, económico y ambiental, ejes primordiales del ecoturismo. 	
ACTORES TURISMO	<ul style="list-style-type: none"> - El ecoturismo es una rama del turismo basado en la preservación de la naturaleza y el entorno natural, respetando tanto las costumbres culturales como gastronómicas de cada etnia. - Es una actividad turística sostenible en la que interviene una cultura de conservación (hombre/plan de manejo) - El ecoturismo es una oportunidad económica para las personas del sector y también es bueno para la conservación. 	<ul style="list-style-type: none"> - En Churute por supuesto. - No contesta. - No contesta. 	<ul style="list-style-type: none"> - No contesta. - Sí, es adecuado. - Sí, porque se respeta el medio ambiente.
ACTORES LOCALES	<ul style="list-style-type: none"> - Tomar fotos a las aves, monos, pesca y actividades en la naturaleza. - Es como el turismo comunitario, con personas de la misma comunidad. - El ecoturismo es muy importante como comunidad porque es una entrada más. - Es el turismo de naturaleza porque no está vinculado con la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - No contesta. - No contesta. - No contesta. - No está clara la respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> - No contesta. - Por supuesto que sí, porque genera ingresos adicionales y da a conocer la reserva. - Por supuesto que sí. - Sí, porque es una alternativa económica.

ACTORES	¿Podría mencionar los servicios turísticos con los que cuenta la REMCH?	Fortalezas de los servicios turísticos.	Debilidades de los servicios turísticos.
ACTORES AMBIENTALES	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con senderos turísticos, servicio de alimentación y servicios de paseos en canoa. - Senderos turísticos en la montaña establecidos, casas para pernoctar, dentro de los senderos existen puentes y sitios de descanso. Servicios básicos de guardianía, área administrativa, centro de interpretación y una sala de conferencias. - Guianza, alojamiento, alimentación y transporte turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los atractivos turísticos de los senderos: flora y fauna. - Tenemos muelle en el sendero para el manglar. - Fortalecido modelo de gestión para las operadoras locales y conexión con más destinos de la región 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de difusión de la reserva para traer más visitantes. - No hay gradas en los sitios de descanso ni en el mirador. - Que las canoas tengan el servicio básico de seguridad, guías poco preparados, falta audios en la sala de conferencia, que haya un mejor contacto para la atención a los turistas. - No menciona.
ACTORES TURISMO	<ul style="list-style-type: none"> - Guianza, seguridad y control. - Baños y senderos. - No 	<ul style="list-style-type: none"> - Principal producto ecoturístico cerca de Guayaquil, hospitalidad de comunidad receptora (guías), diversidad de recursos/atractivos y productos turísticos. - Observación de fauna. - No contesta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comercialización (canales de distribución, promoción al mercado interno). - Ninguna. - No contesta.
ACTORES LOCALES	<ul style="list-style-type: none"> - Guianza y transporte fluvial. - Respuesta poco clara. - Un local. - Guianza 	<ul style="list-style-type: none"> - Tachos de basuras que se están poniendo y proyectos de estudiantes. - Flora y fauna. - Espacio natural, flora y fauna. - Conservación y promoción. 	<ul style="list-style-type: none"> - La vía en mal estado, desde la curva hacia adentro, no hay baños habilitados. - Falta vistosidad de la flora y fauna y que sea más conocido a nivel nacional. - Abandono de autoridades, ingreso en pésimas condiciones y el estado de la vía. - Capacidad de carga muy baja,

ACTORES	¿Cuál es la participación de su institución/usted con respecto al mantenimiento o mejoras de estos servicios? (Capacitaciones, formación, etc)
ACTORES AMBIENTALES	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de lineamientos nacionales e iniciativas locales, las mismas que pueden ser adaptadas de acuerdo con las características del área protegida. - Mantenimiento de los sendero, de la infraestructura turística y de la zona de los senderos. - Mantenimiento general de los senderos, estamos involucrados en el servicio de vigilancia y en apoyo y registro del ingreso del turista
ACTORES TURISMO	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación, fortalecimiento, innovación y promoción turística (guía de aviturismo del Guayas). - Capacitaciones
ACTORES LOCALES	<ul style="list-style-type: none"> - No he participado en capacitaciones - No contesta. - No participo. - Contribuimos cuando se realizan eventos.

Fuente: Elaboración propia

SOBRE LOS VISITANTES

ACTORES	¿Conoce cuántos visitantes ingresan a la REMCH al mes? ¿Considera que este número podría/debería aumentar? ¿Por qué? y ¿Cómo?	¿Cómo mide su institución/organización/usted la satisfacción de los visitantes que ingresan a la REMCH?	¿Qué comentarios de parte de los visitantes ha recibido con mayor frecuencia? Especifique positivos y negativos
ACTORES AMBIENTALES	<ul style="list-style-type: none"> - En el 2015 recibí 3075, comparado al 2014 con 20236 visitantes. Existe un incremento en relación a la mejora de infraestructura, facilidades, servicios, políticas, inversión entre otras. - No conozco. - No tengo ese dato. 	<ul style="list-style-type: none"> - A través del plan de manejo de visitante en función del perfil. - No contesta. - No estoy involucrado en ese tema. 	<ul style="list-style-type: none"> - Positivos: Un lugar con entornos prístinos y primitivos donde se puede apreciar la biodiversidad de especies únicas y la interacción social con actores locales en iniciativas de turismo y recreación. - Los turistas se van contentos, observan gran variedad de fauna y el bosque seco. - Escuchar a los monos aulladores, ver las cascadas en época de lluvia, ver cocodrilos, aves y delfines cuando van a los manglares. - Negativos: El acceso es de tercer orden, lo cual impide

Continuación

			<p>el ingreso de toda clase de transporte pequeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de señalética, incluso para llegar al centro administrativo. No saben dónde es. Falta de difusión. - No les gusta el camino, los mosquitos, no tenemos guías permanentes aquí.
ACTORES TURISMO	<ul style="list-style-type: none"> - Desconozco el tema. - Unos 500 mensuales. - No 	<ul style="list-style-type: none"> - Desconozco - Actualmente no se mide el grado de satisfacción del turista. - No medimos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Positivo: Les gusta el entorno natural. - No contesta. - Hemos realizado FAM y PRESS Trips con excelente satisfacción según encuestas. - Negativo: Se quejan porque no hay precios establecidos entre los guías. - No contesta.

Fuente: Elaboración propia

OPINIONES Y COMENTARIOS

ACTORES	¿Cuál es su visión al mediano y largo plazo con respecto al turismo dentro de la REMCH? ¿Cómo percibe el futuro?	Comentarios adicionales
ACTORES AMBIENTALES	<ul style="list-style-type: none"> - El área protegida tiene un potencial enorme en relación a turismo sostenible, esta área ha tenido inversión privada y pública, así como instrumentos técnicos y legales sobre los cuales se puede trabajar dentro del área protegida. Además de ser parte del grupo de áreas protegidas para un proyecto de inversión internacional, entre otras. - El aprovechamiento de los recursos y oportunidades, sabrán decir si la REMCH es un destino sostenible y con oportunidades para los visitantes marcadas por el perfil de sus visitantes. - De a pocos se va avanzando y se incrementa mucho más el turismo. Cada año se nota un incremento en comparación a otros años y yo pienso que sí va a seguir aumentando, porque se va involucrando más gente, de a pocos se va haciendo difusión 	<ul style="list-style-type: none"> - No contesta. - No - No

Continuación

	- Muy buena proyección ya que se adecuará mejor la estructura de los senderos, también va encaminando a mejorar la calidad de los guías. Se va a dar una promoción más abierta de visita al Área Protegida.	
ACTORES TURISMO	- Nosotros somos muy ambiciosos y aspiramos a que Naranjal sea reconocido turísticamente de aquí a cinco años. En la reserva mi visión es crear los lazos de hermandad entre ambas instituciones, para el bien del cantón Naranjal y para bien del turismo ecuatoriano. - Buen futuro, hay que ingresar al mercado interno con turismo especializado, mejorar comercialización y promoción. - Muy bueno	- Bueno, felicitarle a usted por este trabajo que hacen basados en tesis de maestría, ingeniería o licenciaturas de turismo, y pedirles también que todos estos resultados que ustedes obtengan nos lo hagan llegar, porque con esos estudios que ustedes realizan podemos tomar los correctivos necesarios. - Sugirió visitar link de su institución. - No.
ACTORES LOCALES	- Que el turismo va a ir creciendo. Proyectamos más visitas pero aún el presupuesto no es suficiente. - Grandes potencialidades, turismo para largo. - Pienso que van a mejorar los atractivos, más visitantes. - Va a mejorar le turismo.	- Deberían tomar más en cuenta los proyectos comunitarios y proporcionar más capacitación. - Considero que se ha mejorado, haría falta un refuerzo con alternativas en bicicleta, no auto. - Que se siga trabajando, que la REMCH sea más conocida. - Necesitamos chalecos salvavidas.

Fuente: Elaboración propia

4.2.3 Discusión general de las entrevistas

Luego de la sistematización de las entrevistas, resalta lo siguiente:

- En los diferentes niveles de mando se evidencia la solicitud de seguridad para los visitantes, sobre todo en el recorrido en bote por el manglar.
- Asimismo en repetidas ocasiones se menciona el tema de hacer una mayor difusión y marketing de la reserva.
- Aunque por un lado, algunos actores ambientales y en turismo mencionan la participación de la comunidad en la actividad turística, por otro lado, los actores locales reclaman una mayor integración e interacción.
- La mayoría de los entrevistados coincide en que la actividad turística que se desarrolla en la reserva es el ecoturismo, que es buena y debe continuar.
- Todos, aunque con diferentes nombres, conocen en qué consiste la actividad turística en el área protegida.

- Existen diferentes opiniones respecto a los servicios turísticos que ofrece la reserva.
- La mayoría de opiniones evidencia un desconocimiento respecto al ingreso de visitantes y la evaluación de la satisfacción. A pesar de esto, coinciden en los comentarios que han recibido tanto positivos como negativos.
- Entre las fortalezas de los servicios turísticos destaca en su mayoría el entorno natural, flora y fauna. Entre las debilidades en cambio, destaca la falta de comercialización y difusión de los servicios turísticos, la falta de seguridad en los botes y el mal estado de las vías.

V. CONCLUSIONES

En base a los objetivos de esta investigación, se llegan a las siguientes conclusiones:

- Hace falta que se concrete la elaboración del Plan de Manejo de Visitantes en cada Área Protegida.
- El Plan de Manejo de Visitantes de la REMCH no está disponible o no es de acceso público.
- Los turistas que visitaron la reserva, tanto ecuatorianos como extranjeros, quedaron satisfechos con la observación de fauna, sobre todo por la gran variedad de aves, la posibilidad de ver monos y la variedad de especies.
- Aunque la falta de chalecos salvavidas en el recorrido por los botes es mencionada por un porcentaje de turistas y por los actores locales, no influye en el grado de satisfacción durante el recorrido en bote por los manglares pues resulta una experiencia de mucha satisfacción para los turistas.
- El entorno natural de la reserva y su conservación tiene una gran influencia en las expectativas de los turistas. Cerca del 90% de los turistas percibieron, luego de su visita, que la reserva estuvo de acuerdo, por encima o muy por encima de lo que esperaba. Las razones principales: las especies de aves y lo hermoso y natural del lugar.
- Los servicios del guiado son una fortaleza para la reserva. Los turistas quedan en alguna medida siempre satisfechos con el servicio recibido. Entre las razones principales están: la amabilidad, la preparación, la empatía y el conocimiento del tema.
- A pesar de la calificación positiva del guiado, la falta de manejo del idioma inglés es una restricción sentida por los turistas extranjeros.
- El manejo del idioma inglés es una debilidad de la reserva. Casi el 80% de los turistas que visitaron el área protegida no recibieron información turística y se puede atribuir esto al desconocimiento del idioma así como a la falta de un sistema para recibir a los turistas.

- Los servicios que los turistas más sintieron que hacen faltan: servicios higiénicos, restaurantes o cafeterías, lugares de descanso.
- Las experiencias desagradables más frecuentes entre los turistas: falta de servicios higiénicos, zapatos mojados, mala condición física y los mosquitos para el 100% de extranjeros.
- La restricción más percibida para el disfrute de la experiencia, la falta de servicios higiénicos.
- Los comentarios y sugerencias más comunes: insertar servicios higiénicos, arreglar vías de acceso, implementar servicios al turista, más señalización. Disfrutaron la experiencia, buenos guías, maravilloso lugar.
- Aunque en el espacio administrativo de la reserva hay baños, estos no se encuentran cerca del área de los senderos turísticos por lo que es un comentario frecuente entre los turistas la falta de servicios higiénicos.
- Los mayores porcentajes sobre la percepción del estado de las vías de ingreso se concentran en regular y malo.
- La percepción general del estado de los senderos se concentra en mayores porcentajes entre bueno y muy bueno.
- De los turistas que afirmaron haber observado señalización turística durante el recorrido, la gran mayoría estuvo en alguna medida satisfecho con lo observado. Entre las principales razones: claridad y precisión, fue suficiente y permite tener una mejor ubicación.
- A pesar de la satisfacción respecto a la señalización turística, salta el comentario de los turistas extranjeros que dicha señalización se encuentra solo en español.

Como una conclusión general puede afirmarse que no existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción entre los turistas ecuatorianos y extranjeros que visitan la Reserva Ecológica Manglares Churute con respecto al espacio natural, pero sí existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción con la infraestructura y con los servicios que presta la reserva. A pesar de esto, el solo hecho de encontrar un entorno natural bien conservado, la posibilidad de avistar aves, el tener tan cerca monos aulladores y la novedad del manglar ha sido condición suficiente para que los turistas evalúen su experiencia general en la reserva con altos niveles de satisfacción y disfrute.

VI. RECOMENDACIONES

Al finalizar esta investigación se hacen las siguientes recomendaciones:

- Publicar y permitir el acceso a la información del Plan de Manejo de Visitantes de la REMCH.
- Mantener los esfuerzos por la conservación de la flora y fauna y por el mantenimiento del entorno natural de la reserva.
- Implementar y velar por el uso de chalecos salvavidas durante los recorridos en bote por el manglar.
- Promover la inclusión de la comunidad en las actividades, planificación y decisiones dentro de la reserva.
- Incentivar la difusión del turismo dentro de la reserva.
- Capacitar a quienes se encuentran constantemente en contacto con el turista en el manejo del idioma inglés, de manera especial a los guías y guardaparques.
- Implementar servicios al turista como servicios higiénicos, restaurante y sitios de descanso en el área donde se desarrolla la actividad turística de la reserva.
- Entregar al turista información clara y precisa al momento de ingresar al área protegida con respecto a las condiciones propias de la reserva; es decir, de los insectos que habitan, de la presencia de agua en algunos senderos, de la dificultad de los recorridos, entre otros.
- Mejorar la señalización turística de los senderos, proporcionando la información también en idioma inglés.
- Mejorar el estado de las vías de ingreso al área protegida.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carabias, J; Maza, J; Cadena, R. 2003. The Nature Conservancy & IUCN World Commission on Protected Areas Mexico: Redacta, 186p.
- Ceballos-Lascurain, H. 1996. Tourism, Ecotourism and Protected Areas. UICN, Gland, Suiza. 315 págs.
- Congreso de la República del Ecuador. 2004. Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre. Registro Oficial Suplemento # 418. Título II. Capítulo I. Artículo # 66; Título V. Artículo # 107
- Day, J; Dudley, N; Hockings, M; Holmes, G; Laffoley, D; Stolton, S. & Wells, S. 2012. Directrices para la Aplicación de las Categorías de Gestión de Áreas Protegidas de la UICN en Áreas Marinas Protegidas, Gland, Suiza: UICN. 36pp.
- Dickinson, G. & Murphy, K. 1998. Ecosystems: a functional approach. London, England. 190 págs.
- Drumm, A. y Moore, A. 2002. Desarrollo del Ecoturismo, Un manual para los profesionales de la conservación. Volumen I: Introducción a la planificación del ecoturismo. Estados Unidos. 100 pág.
- Fernández, J. 2002. Nuevas claves para la dirección estratégica. Barcelona, España. 325 págs.
- Hammel, G. 2008. El futuro de la administración. Bogotá, Colombia. 357 págs.
- Kricher, J. 2008. Un compañero neotropical: una introducción a los animales, plantas y ecosistemas del trópico del nuevo mundo. Colorado, Estados Unidos. 437 págs.
- Martínez-Tur, V. 2001. Calidad de servicio y satisfacción del cliente. Madrid. 191 págs.
- OMT, PNUMA y UICN. 2002. Directrices para la planificación y gestión para el turismo sostenible en áreas protegidas. Madrid. 183 págs.
- Pro Naturaleza, Fundación Peruana para la Conservación de la Naturaleza. 2000. Aportes para un manejo sostenible de los Manglares de Tumbes, Informes y productos finales del Proyecto, Manejo y Uso Integral de los Manglares de la Costa Norte del Perú – Proyecto Manglares. Perú.

- UICN/CMMC. 1994. Guidelines for Protected Area Management Categories. Gland y Cambridge: 271 págs.
- Vavra, T. 2002. Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001: 2000. Madrid, España. 402 págs.
- Youjae, Y. 1990. "A Critical Review of Consumer Satisfaction," Review of Marketing, 4, 1990: 68-123.
- OMT, 2002. Disponible en <http://sdt.unwto.org/es/content/ecoturismo-y-areas-protegidas>
- Ley de Turismo No. 97. 2002. En el Capítulo I, Artículo 2.
- Dudley, N. 2008. Directrices para la aplicación de las categorías de gestión de áreas protegidas, pág 10.
- Dudley, N. 2008. Directrices para la aplicación de las categorías de gestión de áreas protegidas, pág 27.
- Putney, A.; Ponce, A.; Paucar, A.; Lovato, A.; Vreudenhil, D.; Villa, J. 1976. Estrategia Preliminar para la Conservación de Áreas Silvestres Sobresalientes. Capítulo I, pág.1. Disponible en <http://www.birdlist.org/downloads/parks/estrategia-conservacion-areas-silvestres-sobresalientes-ecuador.pdf>
- Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre. 1981. Título II, Capítulo 3, Art 72. Disponible en <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/Documentos/BDL/2008/6619.pdf?view=1>
- Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre. 1981. Título II, Capítulo I, Art 69. Disponible en <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/Documentos/BDL/2008/6619.pdf?view=1>
- Artículo 2 del Registro Oficial No. 27 del 16 de septiembre de 1992
- Decreto Ejecutivo No. 505. 1999. Disponible en <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Historia-de-Creacion.pdf>
- Reglamento Presidencial sobre Ecoturismo y Sostenibilidad. 2002. Artículo 22
- La Constitución Política del Ecuador. 1998. el establecimiento de un Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas que garantice la conservación de la biodiversidad y el mantenimiento de los servicios ecológicos, de conformidad con los convenios y tratados internacionales” Art. 86, numeral 3
- Plan Estratégico del SNAP. 2007-2016. Sección 1, 1.1 Pág. 16
- Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre de Ecuador, Capítulo V. 2004. Formaciones geológicas singulares en áreas naturales o parcialmente alteradas

- MAE. 2006. Disponible en <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/info-snap>
- Reserva Ecológica Manglares Churute. 2015. Disponible en <http://www.ambiente.gob.ec/reserva-ecologica-manglares-churute/>
- ECOLAP y MAE. 2007. Guía del Patrimonio de Áreas Naturales Protegidas del Ecuador. ECOFUND, FAN, DarwinNet, IGM. Quito, Ecuador.
- RAMSAR. 1990. Disponible en <http://www.ramsar.org/es>
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. 2013. Manual para la Gestión Operativa de las Áreas Protegidas de Ecuador.
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. 2013. Manual para la Gestión Operativa de las Áreas Protegidas de Ecuador, Parte II, E.
- Ministerio de Ambiente del Ecuador. 2015. Metodología para la gestión del destino de las Áreas Naturales Protegidas, págs 7 y 13.
- Plan de Manejo de la Reserva Ecológica Manglares Churute, Introducción, 1996. propone el ordenamiento del área protegida mediante un sistema de zonificación y los correspondientes programas de desarrollo requeridos para administrar la Reserva
- Martínez-Tur, V.; Peiró Silla, JM.; Ramos, J. 2001. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente, pág. 31, 192 págs.
- Escala Likert. 2016. Disponible en <https://es.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>
- Categorías de manejo de áreas Protegidas de UICN. 2016. Disponible en <https://www.iucn.org/node/532>
- La V de Cramer. 2016. Disponible en http://www.uv.es/webgid/Descriptiva/52_v_de_cramer.html
- Sistema Nacional de Áreas Protegidas. Disponible en <http://www.ambiente.gob.ec/areas-protegidas-3/>
- Arguedas, S. 2004. Lineamientos y Herramientas para un Manejo Creativo de las Áreas Protegidas, pág 273-275
- Eagles, P.; McCool, S.; Haynes, C. 2002. La (OMT), el (PNUMA) y la (UICN), Turismo sostenible en áreas protegidas, Directrices de planificación y gestión, Pág 41-44
- Arguedas, S. 2009. Conceptos y lineamientos básicos para la gestión de áreas protegidas, Capítulo V, pág 102-107.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Modelo encuesta de satisfacción (español)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA QUE VISITA EL ÁREA PROTEGIDA RESERVA ECOLÓGICA
MANGLARES CHURUTE
(Cuestionario Autoadministrado)

FECHA: ___/___/2014

CUESTIONARIO Nº: ___/___/___

ENCUESTADOR: _____ SUPERVISOR: _____

(Entrevista a turistas mayores de edad que han visitado Manglares Churute)

Estimado/a Sr./Sra./Srta, soy.....

Esta encuesta es totalmente voluntaria y las respuestas otorgadas serán tratadas de manera confidencial. Los resultados serán expuestos en la publicación de la tesis de investigación para la que está diseñada esta encuesta. La veracidad y honestidad de sus respuestas son muy importantes para nosotros y harán que nuestro trabajo sea más eficiente. Cualquier inquietud que usted tenga sobre este estudio estaré gustoso en resolverla, muchas gracias por su colaboración.

Por favor, marque un círculo alrededor del número que contenga su respuesta. Marque una sola respuesta por pregunta, salvo que se indique lo contrario. Escriba con letra mayúscula sus respuestas y comentarios.

1. Usted está viajando:

1. Solo
2. Con pareja
3. Con grupo familiar directo
4. Con grupo de amigos
5. Con grupo turístico

2. ¿Cuál es la modalidad de su viaje?

1. Con paquete turístico comprado fuera del Ecuador
2. Con paquete turístico comprado en el Ecuador
3. Por su cuenta

3. Qué tan satisfecho(a) quedó usted con el recorrido en bote por los manglares dentro del Área Protegida?

1. Completamente satisfecho(a)
 2. Muy satisfecho(a)
 3. Satisfecho(a)
 4. Ni satisfecho ni insatisfecho(a)
 5. Insatisfecho(a)
 6. Muy insatisfecho(a)
 7. Completamente insatisfecho(a)
 8. No lo visité
4. Después de su visita a la Reserva Ecológica Manglares Churute, diría usted que la Reserva Ecológica Manglares Churute estuvo:
1. Muy por encima de lo que esperaba
 2. Por encima de lo que esperaba
 3. De acuerdo a lo que esperaba
 4. Por debajo de lo que esperaba
 5. Muy por debajo de lo que esperaba
5. Indique, por favor, ¿por qué?
-
6. ¿Cómo considera usted el estado de las vías de ingreso al Área Protegida?
1. Excelente
 2. Muy bueno
 3. Bueno
 4. Regular
 5. Malo
 6. Muy malo
 7. Pésimo
7. ¿Cómo considera usted el estado de los senderos dentro del Área Protegida?
1. Excelente
 2. Muy bueno
 3. Bueno
 4. Regular
 5. Malo
 6. Muy malo
 7. Pésimo
8. ¿Cómo considera usted el estado de los servicios higiénicos dentro del Área Protegida?
1. Excelente
 2. Muy bueno
 3. Bueno
 4. Regular
 5. Malo
 6. Muy malo
 7. Pésimo
 8. No lo utilicé

9. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó usted con la visita al Centro de Interpretación del Área Protegida?

1. Completamente satisfecho(a)
2. Muy satisfecho(a)
3. Satisfecho(a)
4. Ni satisfecho ni insatisfecho(a)
5. Insatisfecho(a)
6. Muy insatisfecho(a)
7. Completamente insatisfecho(a)
8. No lo visité

10. Indique, por favor, ¿por qué?

11. ¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la tarifa asignada para el ingreso al Área Protegida?

1. Completamente satisfecho(a)
2. Muy satisfecho(a)
3. Satisfecho(a)
4. Ni satisfecho ni insatisfecho(a)
5. Insatisfecho(a)
6. Muy insatisfecho(a)
7. Completamente insatisfecho(a)

12. Indique, por favor, ¿por qué?

13. Para visitar el Área Protegida ¿usó usted los servicios de un guía turístico?

1. SÍ
2. NO (PASE A PREG. 16)

14. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó usted con los servicios del Guía Turístico?

1. Completamente satisfecho(a)
2. Muy satisfecho(a)
3. Satisfecho(a)
4. Ni satisfecho ni insatisfecho(a)
5. Insatisfecho(a)
6. Muy insatisfecho(a)
7. Completamente insatisfecho(a)

15. Indique, por favor, ¿por qué?

16. ¿Recibió usted información turística en la puerta de ingreso al Área Protegida?

1. Sí recibió
2. No recibió (PASE A PREG. N° 19)

17. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó usted con la información turística que recibió en la puerta de entrada al Área Protegida?

1. Completamente satisfecho(a)
2. Muy satisfecho(a)
3. Satisfecho(a)
4. Ni satisfecho ni insatisfecho(a)
5. Insatisfecho(a)
6. Muy insatisfecho(a)
7. Completamente insatisfecho(a)

18. Indique, por favor, ¿por qué?

19. ¿Observó usted algún tipo de señalización turística en lugares estratégicos del recorrido por el Área Protegida?

1. Sí observó
2. No observó (PASE A PREG. N° 22)

20. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó usted con la señalización turística que observó durante el recorrido por el Área Protegida?

1. Completamente satisfecho(a)
2. Muy satisfecho(a)
3. Satisfecho(a)
4. Ni satisfecho ni insatisfecho(a)
5. Insatisfecho(a)
6. Muy insatisfecho(a)
7. Completamente insatisfecho(a)

21. Indique, por favor, ¿por qué?

22. ¿Recibió usted información sobre medidas de seguridad a tener en cuenta durante el recorrido por el Área Protegida?

1. Si recibió
2. No recibió (PASE A PREG. N°24)
¿Quién se la dio? _____

23. ¿Sobre qué aspectos recibió usted información referida a seguridad? (PUEDE MARCAR MAS DE UNA RESPUESTA)

1. Riesgos físicos
2. Salud
3. Pertenencias

24. ¿Sintió alguna restricción para el disfrute de su visita al Área Protegida?

1. Sí
2. No (PASE A PREG. N° 26)

25. ¿Puede indicar qué tipo de restricción o restricciones sintió?

26. ¿Tuvo alguna experiencia desagradable durante su visita al Área Protegida?

1. Sí
2. No (PASE A PREG. N° 28)

27. Por favor, indique qué experiencia o experiencias desagradables tuvo.

28. Desde que pasó el control de ingreso al Área, ¿cuánto tiempo aproximadamente duró su visita al Área Protegida?

horas

29. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó con la extensión del recorrido de la visita al Área Protegida?

1. Completamente satisfecho(a)
2. Muy satisfecho(a)
3. Satisfecho(a)
4. Regular
5. Insatisfecho(a)
6. Muy insatisfecho(a)
7. Completamente insatisfecho(a)

30. Indique, por favor, ¿por qué?

31. ¿Está satisfecho(a) con la observación de fauna?

1. Sí
2. No (PASE A PREG. N° 33)

32. Indique, por favor, ¿por qué?

33. ¿Siente que faltó algún servicio durante su visita al Área Protegida?

1. Sí
2. No (PASE A PREG. N° 35)

34. Por favor, especifique.

35. Por favor, díganos brevemente sus comentarios y sugerencias finales sobre su experiencia luego de visitar el Área Protegida.

36. Sexo

1. Hombre
2. Mujer

37. Marque en qué rango se encuentra su edad.

1. 18 – 24 años
2. 25 – 34 años
3. 35 – 44 años
4. 45 - 54 años
5. Más de 54 años

38. Usted es un turista

1. Ecuatoriano
2. Extranjero

39. ¿Cuál es su nacionalidad?

Muchas gracias.

Anexo 2: Modelo encuesta de satisfacción (inglés)

**TOURIST SATISFACTION SURVEY FOR VISITORS TO THE PROTECTED
AREA CHURUTE MANGROVES' ECOLOGICAL RESERVE
(Self-managed survey)**

DATE: ___/___/2014

SURVEY N°: ___/___/___

SURVEYOR: _____ **SUPERVISOR:** _____

(Interview conducted to tourists 18 yrs or older that have visited the Churute Mangroves)

Mr./Mrs./Ms., my name is

This survey is completely voluntary and the given answers will be treated as confidential material. Its results will be shown in the research thesis that is being constructed in relation to the information collected through this survey. The honesty in your answers is of the utmost importance to us and will make our work more efficient. If there is any concern / doubt in relation to this study that you have I will be glad to attend it. Thank you for your help.

Please draw a circle around the number which marks your answer. Make a single choice in each question unless the premise says otherwise. Please use caps to write when asked to or make any comments regarding the question.

1. You are currently traveling:
 1. Alone
 2. With a partner
 3. With a close family group
 4. With a tourist group

2. Your traveling system is:
 1. A tourist package bought outside Ecuador
 2. A tourist package bought inside Ecuador
 3. Self acCantidad (no tourist package)

3. How satisfied were you with the boat ride through the mangroves dentro de the Protected Area?
 1. Completely satisfied
 2. Very satisfied
 3. Satisfied
 4. Not satisfied nor unsatisfied
 5. Unsatisfied

4. After your visit to the Churute Mangroves' Ecological Reserve, you would say that the Churute Mangroves' Ecological Reserve was:

1. Way beyond your expectations
2. Beyond your expectations
3. According to your expectations
4. Below your expectations
5. Way below your expectations

5. Please explain why

6. How would you describe the state of the access routes leading to the Protected Area?

1. Excellent
2. Very Good
3. Good
4. Not good nor bad (Regular / Standard)
5. Bad
6. Very bad
7. The worst

7. How would you describe the state of the paths dentro de the Protected Area?

1. Excellent
2. Very Good
3. Good
4. Not good nor bad (Regular / Standard)
5. Bad
6. Very bad
7. The worst

8. How would you describe the state of the restrooms at the Protected Area?

1. Excellent
2. Very Good
3. Good
4. Not good nor bad
5. Bad
6. Very bad
7. The worst
8. I did not use them

9. How satisfied were you with your visit to the Interpretation Centre at the Protected Area?

1. Completely satisfied
2. Very satisfied
3. Satisfied
4. Not satisfied nor unsatisfied
5. Unsatisfied
6. Very unsatisfied
7. Completely unsatisfied

10. Please tell us why

11. How satisfied were you with the entrance fee charged at the Protected Area?

1. Completely satisfied
2. Very satisfied
3. Satisfied
4. Not satisfied nor unsatisfied
5. Unsatisfied
6. Very unsatisfied
7. Completely unsatisfied
8. I did not visit it

12. Please tell us why

13. In order to visit the Protected Area did you hire a Tourist Guide?

1. YES
2. NO (PLEASE PROCEED TO QUESTION n°16)

14. How satisfied were you with the Tourist Guide's services?

1. Completely satisfied
2. Very satisfied
3. Satisfied
4. Not satisfied nor unsatisfied
5. Unsatisfied
6. Very unsatisfied
7. Completely unsatisfied

15. Please tell us why

16. Did you receive tourist information at the Protected Area's access gate?

1. Yes I did
2. No I did not. (PLEASE PROCEED TO QUESTION n°19)

17. How satisfied were you with the tourist information that you received at the Protected Area's access gate?

1. Completely satisfied
2. Very satisfied
3. Satisfied
4. Not satisfied nor unsatisfied
5. Unsatisfied
6. Very unsatisfied

7. Completely unsatisfied

18. Please tell us why.

19. Did you notice any kind of tourist sign posts / markers at strategic places throughout the Protected Area's tour?

1. Yes I did
2. No I did not (PLEASE PROCEED TO QUESTION n°23)

20. How satisfied were you with the tourist information that you observed along the Protected Area's tour?

1. Completely satisfied
2. Very satisfied
3. Satisfied
4. Not satisfied nor unsatisfied
5. Unsatisfied
6. Very unsatisfied
7. Completely unsatisfied

21. Please tell us why.

22. Did you receive information regarding safety measures to consider during the Protected Area's tour?

1. Yes I did
2. No I did not (PLEASE PROCEED TO QUESTION n°24)
¿Who gave it to you? _____

23. Regarding what safety aspects did you receive such information? (YOU MAY MARK MORE THAN ONE OPTION)

1. Physical risks / hazards
2. Health
3. Personal belongings

24. Did you feel any restraints to your enjoyment of the Protected Area's tour?

1. Yes
2. No (PLEASE PROCEED TO QUESTION n° 26)

25. Could you tell us what kind of restriction(s) did you feel?

26. Did you have an unpleasant experience during your visit to the Protected Area?

1. Yes

2. No (PLEASE PROCEED TO QUESTION n ° 30)

27. Please let us know which unpleasant experiences you had

28. After going through the control gate at the Area, how much time did you approximately spend in it?

	hours
--	-------

29. How satisfied were you with the extension / length of the Protected Area tour?

1. Completely satisfied
2. Very satisfied
3. Satisfied
4. Not satisfied nor unsatisfied (Regular / Standard)
5. Unsatisfied
6. Very unsatisfied
7. Completely unsatisfied

30. Please tell us why

31. Are you satisfied with the wildlife observation?

1. Yes
2. No (PROCEED TO QUESTION n°33)

32. Please tell us why

33. Did you feel like a specific type of service was missing during your visit to the Protected Area?

1. Yes
2. No (PROCEED TO QUESTION n°35)

34. Please tell us why

35. Please give us some brief remarks and suggestions regarding your overall experience after visiting the Protected Area

36. Gender

1. Male
2. Female

37. Please mark your age group:

1. 18 – 24 years old

2. 25 – 34 years old
3. 35 – 44 years old
4. 45 - 54 years old
5. Over 54 years old

38. Local / Foreign tourist

1. Ecuatorian tourist
2. Foreign tourist

39. What is your nationality?

Thank you very much.

Anexo 3: Guía de Diálogo

ENTREVISTAS SOBRE EL TURISMO EN LA RESERVA ECOLÓGICA MANGLARES CHURUTE

Buenos (Buenas) días (tardes) (noches), mi nombre es Kerly Avecillas, estudiante de maestría en Ecoturismo de la Universidad Nacional Agraria la Molina de la ciudad de Lima, Perú. Permítame tomar 15 a 20 minutos de su tiempo para formularle algunas preguntas respecto a la gestión del turismo en la Reserva Ecológica Manglares Churute (REMCH) y a la experiencia del visitante:

1. ¿Podría decirme su nombre completo por favor?
2. ¿Cuál es la institución a la que representa y cuál es su cargo o función dentro de ella?
¿Hace cuánto tiempo?
3. ¿Podría especificar en qué consiste su trabajo?
4. ¿Cuál es la relación de su cargo o función con el turismo dentro de la REMCH?
5. ¿Existe alguna otra persona dentro de su institución que se encargue directamente de la gestión/promoción/planificación del turismo dentro de la REMCH?
6. ¿Tiene su institución algún programa o plan de turismo/ecoturismo dentro de la REMCH?
7. ¿Cómo define usted al ecoturismo? ¿Considera que es el tipo de turismo que se realiza en la REMCH? ¿Por qué?
8. ¿Está de acuerdo con el desarrollo de esta actividad dentro de la REMCH? ¿Por qué?
8. ¿Podría detallarnos en qué consiste la actividad turística dentro de la REMCH?
9. ¿Podría mencionar los servicios turísticos con los que cuenta la REMCH?
10. ¿Cuáles considera las principales fortalezas y debilidades de dichos servicios turísticos?
11. ¿Cuál es la participación de su institución/usted con respecto al mantenimiento o mejoras de estos servicios? (Capacitaciones, formación, etc.)
12. ¿Conoce cuántos visitantes ingresan a la REMCH al mes? ¿Considera que este número podría/debería aumentar? ¿Por qué? y ¿Cómo?
13. ¿Cómo mide su institución/organización/usted la satisfacción de los visitantes que ingresan a la REMCH?
14. ¿Qué comentarios de parte de los visitantes ha recibido con mayor frecuencia?
Especifique positivos y negativos
15. ¿Cuál es su visión al mediano y largo plazo con respecto al turismo dentro de la REMCH? ¿Cómo percibe el futuro?
16. Comentarios adicionales
17. Agradecimiento

Anexo 4: Tablas

TABLAS ESTADÍSTICAS

Cuadro n° 1. Grupo de visita * turista

		TURISTA		Total
		Ecuadorian o	Extranjer o	
Solo	Cantidad	1	3	4
	Porcentaje	1,2%	3,0%	2,2%
Con pareja	Cantidad	5	13	18
	Porcentaje	6,0%	13,1%	9,8%
Con grupo familiar directo	Cantidad	3	12	15
	Porcentaje	3,6%	12,1%	8,2%
Con grupo de amigos	Cantidad	33	63	96
	Porcentaje	39,3%	63,6%	52,5%
Con grupo turístico	Cantidad	41	8	49
	Porcentaje	48,8%	8,1%	26,8%
No responde	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	,0%	,5%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por	Phi	,477	,000
nominal	V de Cramer	,477	,000
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas **SÍ** son significativas

Cuadro n° 2. Modalidad de viaje * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Con paquete turístico comprado fuera de Ecuador	Cantidad	1	43	44
	Porcentaje	1,2%	43,4%	24,0%
Con paquete turístico comprado en el Ecuador	Cantidad	50	10	60
	Porcentaje	59,5%	10,1%	32,8%
Por su cuenta	Cantidad	31	46	77
	Porcentaje	36,9%	46,5%	42,1%
No responde	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	2,4%	,0%	1,1%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,623	,000
	V de Cramer	,623	,000
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro n° 3. Satisfacción con el recorrido en bote por los manglares * turista

		TURISTA		Total
		Ecuadorian o	Extranjer o	
Completamente satisfecho	Cantidad	31	52	83
	Porcentaje	36,9%	52,5%	45,4%
Muy satisfecho	Cantidad	32	18	50
	Porcentaje	38,1%	18,2%	27,3%
Satisfecho	Cantidad	12	7	19
	Porcentaje	14,3%	7,1%	10,4%
Ni satisfecho ni insatisfecho	Cantidad	5	12	17
	Porcentaje	6,0%	12,1%	9,3%
Insatisfecho	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	2,4%	,0%	1,1%
No lo visité	Cantidad	1	10	11
	Porcentaje	1,2%	10,1%	6,0%
No responde	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	,0%	,5%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,352	,001
	V de Cramer	,352	,001
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro n° 4. Percepción de la reserva después de la visita * turista

		TURISTA		Total
		Ecuadorian o	Extranjer o	
Muy por encima de lo que esperaba	Cantidad	19	17	36
	Porcentaje	22,6%	17,2%	19,7%
Por encima de lo que esperaba	Cantidad	30	27	57
	Porcentaje	35,7%	27,3%	31,1%
De acuerdo a lo que esperaba	Cantidad	28	41	69
	Porcentaje	33,3%	41,4%	37,7%
Por debajo de lo que esperaba	Cantidad	5	2	7
	Porcentaje	6,0%	2,0%	3,8%
No responde	Cantidad	2	12	14
	Porcentaje	2,4%	12,1%	7,7%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por	Phi	,234	,041
nominal	V de Cramer	,234	,041
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro n° 5.1 Razones por las que la reserva estuvo por encima/muy por encima de lo que esperaba*turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Falta más atención a la Reserva	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	2,3%	
	% del total	,0%	1,1%	1,1%
Recorrido interesante	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,0%	,0%	
	% del total	1,1%	,0%	1,1%
Por las especies de aves que hay	Cantidad	3	8	11
	Porcentaje	6,1%	18,2%	
	% del total	3,2%	8,6%	11,8%
Cuidan el ecosistema	Cantidad	1	1	2
	Porcentaje	2,0%	2,3%	
	% del total	1,1%	1,1%	2,2%
Los guías muy buenos	Cantidad	3	2	5
	Porcentaje	6,1%	4,5%	
	% del total	3,2%	2,2%	5,4%
Excelente oportunidad para contemplar la vida salvaje	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	2,3%	
	% del total	,0%	1,1%	1,1%
Por el paseo en bote	Cantidad	1	1	2
	Porcentaje	2,0%	2,3%	
	% del total	1,1%	1,1%	2,2%
Nunca estuve en un ambiente así	Cantidad	2	1	3
	Porcentaje	4,1%	2,3%	
	% del total	2,2%	1,1%	3,2%
Realmente fuera de lo esperado	Cantidad	1	1	2
	Porcentaje	2,0%	2,3%	
	% del total	1,1%	1,1%	2,2%
Aves muy diferentes	Cantidad	1	1	2
	Porcentaje	2,0%	2,3%	
	% del total	1,1%	1,1%	2,2%
Es un lugar hermoso y natural	Cantidad	3	6	9
	Porcentaje	6,1%	13,6%	
	% del total	3,2%	6,5%	9,7%
Es un sistema biodiverso	Cantidad	2	1	3
	Porcentaje	4,1%	2,3%	

Continuación

	% del total	2,2%	1,1%	3,2%
Natural y hermoso	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,0%	,0%	
	% del total	1,1%	,0%	1,1%
De acuerdo con lo que había averiguado	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	2,3%	
	% del total	,0%	1,1%	1,1%
No sabía qué esperar	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	4,1%	,0%	
	% del total	2,2%	,0%	2,2%
Buena experiencia	Cantidad	2	1	3
	Porcentaje	4,1%	2,3%	
	% del total	2,2%	1,1%	3,2%
Pensé que estaba en mal estado	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	2,3%	
	% del total	,0%	1,1%	1,1%
Pude observar monos	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	4,1%	,0%	
	% del total	2,2%	,0%	2,2%
Abundante fauna y flora	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	4,1%	,0%	
	% del total	2,2%	,0%	2,2%
He visitado sitios parecidos	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,0%	,0%	
	% del total	1,1%	,0%	1,1%
Observé especies que no había visto	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,0%	,0%	
	% del total	1,1%	,0%	1,1%
Está más ordenado que la vez anterior	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,0%	,0%	
	% del total	1,1%	,0%	1,1%
Quedé fascinado con todo	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,0%	,0%	
	% del total	1,1%	,0%	1,1%
Disfruté la visita	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	4,1%	,0%	
	% del total	2,2%	,0%	2,2%
Estoy estudiando biología	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	2,3%	
	% del total	,0%	1,1%	1,1%

Continuación

Esperé ver más cangrejos	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,0%	,0%	
	% del total	1,1%	,0%	1,1%
Excelente servicio	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	2,3%	
	% del total	,0%	1,1%	1,1%
Diferente a otros sitios	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,0%	,0%	
	% del total	1,1%	,0%	1,1%
Por la información del guía	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,0%	,0%	
	% del total	1,1%	,0%	1,1%
Visita interactiva	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,0%	,0%	
	% del total	1,1%	,0%	1,1%
No responde	Cantidad	17	18	35
	Porcentaje	34,7%	40,9%	
	% del total	18,3%	19,4%	37,6%
Total	Cantidad	49	44	93
	% del total	52,7%	47,3%	100,0%

Los porcentajes y los totales se basan en los encuestados.

a. Agrupación

Cuadro n° 5.2 Por que la reserva estuvo de acuerdo a lo que esperaba*turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Falta más atención a la reserva	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	3,6%	,0%	
	% del total	1,4%	,0%	1,4%
Por las imágenes que nos enseñaron	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	3,6%	,0%	
	% del total	1,4%	,0%	1,4%
Por las especies de aves que hay	Cantidad	0	4	4
	Porcentaje	,0%	9,8%	
	% del total	,0%	5,8%	5,8%
Es como nos lo describieron	Cantidad	2	1	3
	Porcentaje	7,1%	2,4%	
	% del total	2,9%	1,4%	4,3%
Típico pueblo y entorno ecuatoriano	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	2,4%	
	% del total	,0%	1,4%	1,4%
Los guías muy buenos	Cantidad	3	0	3
	Porcentaje	10,7%	,0%	
	% del total	4,3%	,0%	4,3%
Vi lo que esperaba	Cantidad	3	4	7
	Porcentaje	10,7%	9,8%	
	% del total	4,3%	5,8%	10,1%
Vimos solo un cocodrilo	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	2,4%	
	% del total	,0%	1,4%	1,4%
Vimos pájaros, cangrejos y cocodrilos	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	2,4%	
	% del total	,0%	1,4%	1,4%
No tenía muchas expectativas	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	2,4%	
	% del total	,0%	1,4%	1,4%
Estuve aquí antes	Cantidad	1	1	2
	Porcentaje	3,6%	2,4%	
	% del total	1,4%	1,4%	2,9%
De acuerdo a lo que había averiguado	Cantidad	4	1	5
	Porcentaje	14,3%	2,4%	
	% del total	5,8%	1,4%	7,2%

Continuación

No sabía qué esperar	Cantidad	0	2	2
	Porcentaje	,0%	4,9%	
	% del total	,0%	2,9%	2,9%
Pude observar monos	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	2,4%	
	% del total	,0%	1,4%	1,4%
Abundante fauna y flora	Cantidad	1	10	11
	Porcentaje	3,6%	24,4%	
	% del total	1,4%	14,5%	15,9%
He visitado sitios parecidos	Cantidad	3	0	3
	Porcentaje	10,7%	,0%	
	% del total	4,3%	,0%	4,3%
Disfruté la visita	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	3,6%	,0%	
	% del total	1,4%	,0%	1,4%
Mejorar las baños	Cantidad	1	1	2
	Porcentaje	3,6%	2,4%	
	% del total	1,4%	1,4%	2,9%
Hay mucho que ver	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	3,6%	,0%	
	% del total	1,4%	,0%	1,4%
No responde	Cantidad	9	14	23
	Porcentaje	32,1%	34,1%	
	% del total	13,0%	20,3%	33,3%
Total	Cantidad	28	41	69
	% del total	40,6%	59,4%	100,0%

Los porcentajes y los totales se basan en los encuestados.

Cuadro n° 5.3 ¿Por qué la reserva estuvo por debajo de lo que esperaba?*turista

		TURISTA		Total
		Ecuadorian o	Extranjer o	
Malas instalaciones	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	20,0%	,0%	
	% del total	14,3%	,0%	14,3%
Nunca estuve en un ambiente así	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	20,0%	,0%	
	% del total	14,3%	,0%	14,3%
Natural y hermoso	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	50,0%	
	% del total	,0%	14,3%	14,3%
Pensé ver más animales	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	50,0%	
	% del total	,0%	14,3%	14,3%
Puro monte	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	20,0%	,0%	
	% del total	14,3%	,0%	14,3%
No responde	Cantidad	12	4	16
	Porcentaje	240,0%	200,0%	
	% del total	171,4%	57,1%	228,6%
Total	Cantidad	5	2	7
	% del total	71,4%	28,6%	100,0%

Los porcentajes y los totales se basan en los encuestados.

a. Agrupación

(en los títulos de la columnas 3 y 4 evitar que la “o” se separe de la palabra, en este y en otros cuadros)

Cuadro n° 6. Percepción del estado de las vías de ingreso al Área Protegida * turista

		TURISTA		Total
		Ecuadoriano	Extranjero	
Excelente	Cantidad	9	5	14
	Porcentaje	10,7%	5,1%	7,7%
Muy bueno	Cantidad	11	9	20
	Porcentaje	13,1%	9,1%	10,9%
Bueno	Cantidad	13	21	34
	Porcentaje	15,5%	21,2%	18,6%
Regular	Cantidad	22	27	49
	Porcentaje	26,2%	27,3%	26,8%
Malo	Cantidad	21	25	46
	Porcentaje	25,0%	25,3%	25,1%
Muy malo	Cantidad	0	11	11
	Porcentaje	,0%	11,1%	6,0%
Pésimo	Cantidad	8	1	9
	Porcentaje	9,5%	1,0%	4,9%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por	Phi	,326	,003
nominal	V de Cramer	,326	,003
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

**Cuadro n° 7. Percepción del estado de los senderos dentro del Área Protegida *
turista**

		TURISTA		Total
		Ecuadoriano	Extranjero	
Excelente	Cantidad	17	14	31
	Porcentaje	20,2%	14,1%	16,9%
Muy bueno	Cantidad	25	28	53
	Porcentaje	29,8%	28,3%	29,0%
Bueno	Cantidad	35	33	68
	Porcentaje	41,7%	33,3%	37,2%
Regular	Cantidad	5	21	26
	Porcentaje	6,0%	21,2%	14,2%
Malo	Cantidad	0	2	2
	Porcentaje	,0%	2,0%	1,1%
Muy malo	Cantidad	1	1	2
	Porcentaje	1,2%	1,0%	1,1%
No responde	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	,0%	,5%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,258	,057
	V de Cramer	,258	,057
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro n° 8. Percepción del estado de los servicios higiénicos dentro del Área Protegida * turista

		TURISTA		Total
		Ecuadoriano	Extranjero	
Excelente	Cantidad	7	3	10
	Porcentaje	8,3%	3,0%	5,5%
Muy bueno	Cantidad	14	9	23
	Porcentaje	16,7%	9,1%	12,6%
Bueno	Cantidad	16	10	26
	Porcentaje	19,0%	10,1%	14,2%
Regular	Cantidad	14	9	23
	Porcentaje	16,7%	9,1%	12,6%
Malo	Cantidad	3	5	8
	Porcentaje	3,6%	5,1%	4,4%
Muy malo	Cantidad	0	3	3
	Porcentaje	,0%	3,0%	1,6%
Pésimo	Cantidad	8	10	18
	Porcentaje	9,5%	10,1%	9,8%
No los utilicé	Cantidad	19	50	69
	Porcentaje	22,6%	50,5%	37,7%
No responde	Cantidad	3	0	3
	Porcentaje	3,6%	,0%	1,6%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por	Phi	,368	,002
nominal	V de Cramer	,368	,002
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro n° 9. Nivel de satisfacción con la visita al centro de interpretación * turista

		TURISTA		Total
		Ecuadorian o	Extranjer o	
Completamente satisfecho	Cantidad	14	8	22
	Porcentaje	16,7%	8,1%	12,0%
Muy satisfecho	Cantidad	25	11	36
	Porcentaje	29,8%	11,1%	19,7%
Satisfecho	Cantidad	35	28	63
	Porcentaje	41,7%	28,3%	34,4%
Ni satisfecho ni insatisfecho	Cantidad	0	6	6
	Porcentaje	,0%	6,1%	3,3%
Insatisfecho	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	,0%	,5%
Completamente insatisfecho	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	,0%	,5%
No lo visité	Cantidad	8	46	54
	Porcentaje	9,5%	46,5%	29,5%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,477	,000
	V de Cramer	,477	,000
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

**Cuadro n° 10.1 Razones de satisfacción con la visita al centro de interpretación del Área
Protegida*turista**

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Disfruté de lo maravilloso que está	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,4%	,0%	
	% del total	,8%	,0%	,8%
Me despejé interrogantes que tenía	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	2,7%	,0%	
	% del total	1,7%	,0%	1,7%
Los guías muy preparados	Cantidad	5	0	5
	Porcentaje	6,8%	,0%	
	% del total	4,1%	,0%	4,1%
Se nos explicó bien la zona	Cantidad	14	3	17
	Porcentaje	18,9%	6,4%	
	% del total	11,6%	2,5%	14,0%
Todo es nuevo para mí	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	2,7%	,0%	
	% del total	1,7%	,0%	1,7%
Aprendimos mucho sobre el cuidado de aves y plantas	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	2,7%	,0%	
	% del total	1,7%	,0%	1,7%
Satisfecho de verlo por primera vez	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,4%	,0%	
	% del total	,8%	,0%	,8%
Faltó tiempo para conocer más	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,4%	,0%	
	% del total	,8%	,0%	,8%
Área linda	Cantidad	2	1	3
	Porcentaje	2,7%	2,1%	
	% del total	1,7%	,8%	2,5%
Área de fácil acceso	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,4%	,0%	
	% del total	,8%	,0%	,8%
Vi muchos monos y aves	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,4%	,0%	
	% del total	,8%	,0%	,8%
Los mosquitos	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,4%	,0%	
	% del total	,8%	,0%	,8%
Experiencia entretenida	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,4%	,0%	
	% del total	,8%	,0%	,8%
Hubiera deseado visitar todos los senderos	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,4%	,0%	
	% del total	,8%	,0%	,8%

Continuación

Descubrí muchas cosas	Cantidad	3	0	3
	Porcentaje	4,1%	,0%	
	% del total	2,5%	,0%	2,5%
Nos atendieron adecuadamente	Cantidad	4	0	4
	Porcentaje	5,4%	,0%	
	% del total	3,3%	,0%	3,3%
Deberían tener un proyector	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,4%	,0%	
	% del total	,8%	,0%	,8%
Hubo interacción con los turistas	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,4%	,0%	
	% del total	,8%	,0%	,8%
Buena infraestructura	Cantidad	1	1	2
	Porcentaje	1,4%	2,1%	
	% del total	,8%	,8%	1,7%
Deben adecuarlo mejor al turista	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,4%	,0%	
	% del total	,8%	,0%	,8%
Todo bien	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	2,1%	
	% del total	,0%	,8%	,8%
No estoy seguro	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	2,1%	
	% del total	,0%	,8%	,8%
Ayudó el mapa topográfico	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	2,1%	
	% del total	,0%	,8%	,8%
Ayudó el cuadro de identificación de especies	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	2,1%	
	% del total	,0%	,8%	,8%
Es vernacular	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	2,1%	
	% del total	,0%	,8%	,8%
De acuerdo a lo que esperaba	Cantidad	1	2	3
	Porcentaje	1,4%	4,3%	
	% del total	,8%	1,7%	2,5%
No responde	Cantidad	32	36	68
	Porcentaje	43,2%	76,6%	
	% del total	26,4%	29,8%	56,2%
Total	Cantidad	74	47	121
	% del total	61,2%	38,8%	100,0%

Los porcentajes y los totales se basan en los encuestados.

a. Agrupación

Cuadro n° 10.2 Razones de indiferencia con la visita al centro de interpretación del Área Protegida*turista

		TURISTA	
		Extranjero	Total
Los mosquitos	Cantidad	1	1
	Porcentaje	16,7%	
	% del total	16,7%	16,7%
No había nada	Cantidad	1	1
	Porcentaje	16,7%	
	% del total	16,7%	16,7%
No tuvimos mucho tiempo para observar	Cantidad	1	1
	Porcentaje	16,7%	
	% del total	16,7%	16,7%
No responde	Cantidad	3	3
	Porcentaje	50,0%	
	% del total	50,0%	50,0%
Total	Cantidad	6	6
	% del total	100,0%	100,0%

Los porcentajes y los totales se basan en los encuestados.

a. Agrupación

Cuadro n° 11. Nivel de satisfacción con la tarifa de ingreso al Área Protegida * turista

		TURISTA		Total
		Ecuadoriano	Extranjero	
Completamente satisfecho	Cantidad	15	26	41
	Porcentaje	17,9%	26,3%	22,4%
Muy satisfecho	Cantidad	14	15	29
	Porcentaje	16,7%	15,2%	15,8%
Satisfecho	Cantidad	32	18	50
	Porcentaje	38,1%	18,2%	27,3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	Cantidad	13	13	26
	Porcentaje	15,5%	13,1%	14,2%
Insatisfecho	Cantidad	1	1	2
	Porcentaje	1,2%	1,0%	1,1%
Completamente insatisfecho	Cantidad	3	0	3
	Porcentaje	3,6%	,0%	1,6%
No lo visité	Cantidad	0	13	13
	Porcentaje	,0%	13,1%	7,1%
No responde	Cantidad	6	13	19
	Porcentaje	7,1%	13,1%	10,4%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,365	,001
	V de Cramer	,365	,001
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas.

**Cuadro n° 12.1 Razones de satisfacción con la tarifa de ingreso al Área
Protegida*turista**

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
La tarifa es adecuada	Cantidad	11	17	28
	Porcentaje	18,0%	28,8%	
	% del total	9,2%	14,2%	23,3%
Es barata	Cantidad	4	2	6
	Porcentaje	6,6%	3,4%	
	% del total	3,3%	1,7%	5,0%
Está de acuerdo a mis posibilidades	Cantidad	4	0	4
	Porcentaje	6,6%	,0%	
	% del total	3,3%	,0%	3,3%
Debería haber tarifa para ecuatorianos pobres	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,6%	,0%	
	% del total	,8%	,0%	,8%
No lo sé, está en el paquete	Cantidad	1	9	10
	Porcentaje	1,6%	15,3%	
	% del total	,8%	7,5%	8,3%
Hace que el área sea asequible	Cantidad	2	1	3
	Porcentaje	3,3%	1,7%	
	% del total	1,7%	,8%	2,5%
Ha aumentado en relación al 2012	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	1,7%	
	% del total	,0%	,8%	,8%
No se paga entrada	Cantidad	4	0	4
	Porcentaje	6,6%	,0%	
	% del total	3,3%	,0%	3,3%
No sé	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,6%	,0%	
	% del total	,8%	,0%	,8%
Para impulsar el turismo	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,6%	,0%	
	% del total	,8%	,0%	,8%
Es accesible.	Cantidad	5	1	6
	Porcentaje	8,2%	1,7%	
	% del total	4,2%	,8%	5,0%
No responde	Cantidad	29	28	57
	Porcentaje	47,5%	47,5%	
	% del total	24,2%	23,3%	47,5%
Total	Cantidad	61	59	120
	% del total	50,8%	49,2%	100,0%

Los porcentajes y los totales se basan en los encuestados.

a. Agrupación

**Cuadro n° 12.2 azones de indiferencia ante la tarifa de ingreso al Área
Protegida*turista**

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
La tarifa es adecuada	Cantidad	3	0	3
	Porcentaje	23,1%	,0%	
	% del total	11,5%	,0%	11,5%
No lo sé, está en el paquete	Cantidad	0	6	6
	Porcentaje	,0%	46,2%	
	% del total	,0%	23,1%	23,1%
No se paga entrada	Cantidad	3	0	3
	Porcentaje	23,1%	,0%	
	% del total	11,5%	,0%	11,5%
Debería ser gratis	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	7,7%	
	% del total	,0%	3,8%	3,8%
Supongo que ese es el precio	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	7,7%	,0%	
	% del total	3,8%	,0%	3,8%
No responde	Cantidad	6	6	12
	Porcentaje	46,2%	46,2%	
	% del total	23,1%	23,1%	46,2%
Total	Cantidad	13	13	26
	% del total	50,0%	50,0%	100,0%

Los porcentajes y los totales se basan en los encuestados.

Cuadro n° 13. Uso de los servicios de guía turístico * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Sí usó	Cantidad	71	96	167
	Porcentaje	84,5%	97,0%	91,3%
No usó	Cantidad	13	3	16
	Porcentaje	15,5%	3,0%	8,7%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por	Phi	-,220	,003
nominal	V de Cramer	,220	,003
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro n° 14. Nivel de satisfacción con los servicios del guía turístico * turista

		TURISTA		Total
		Ecuadorian o	Extranjer o	
Completamente satisfecho	Cantidad	40	49	89
	Porcentaje	56,3%	51,0%	53,3%
Muy satisfecho	Cantidad	25	24	49
	Porcentaje	35,2%	25,0%	29,3%
Satisfecho	Cantidad	6	22	28
	Porcentaje	8,5%	22,9%	16,8%
No responde	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	1,0%	,6%
Total	Cantidad	71	96	167
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por	Phi	,212	,058
nominal	V de Cramer	,212	,058
N de casos válidos		167	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro n° 15. Razones de satisfacción con los servicios del guía turístico*turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Sociable	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,4%	,0%	
	% del total	,6%	,0%	,6%
Comprensivo/empático	Cantidad	4	5	9
	Porcentaje	5,6%	5,3%	
	% del total	2,4%	3,0%	5,4%
Preparado	Cantidad	8	9	17
	Porcentaje	11,3%	9,5%	
	% del total	4,8%	5,4%	10,2%
Brindó información	Cantidad	9	13	22
	Porcentaje	12,7%	13,7%	
	% del total	5,4%	7,8%	13,3%
Amable/atento	Cantidad	7	18	25
	Porcentaje	9,9%	18,9%	
	% del total	4,2%	10,8%	15,1%
Gracioso	Cantidad	1	2	3
	Porcentaje	1,4%	2,1%	
	% del total	,6%	1,2%	1,8%
Con experiencia	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	2,8%	,0%	
	% del total	1,2%	,0%	1,2%
Conoce bien el lugar	Cantidad	3	4	7
	Porcentaje	4,2%	4,2%	
	% del total	1,8%	2,4%	4,2%
Conoce bien el tema	Cantidad	6	10	16
	Porcentaje	8,5%	10,5%	
	% del total	3,6%	6,0%	9,6%
Aclaró todas las dudas	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	2,8%	,0%	
	% del total	1,2%	,0%	1,2%
No, fue muy detallado	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,4%	,0%	
	% del total	,6%	,0%	,6%
Motivador	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	1,1%	
	% del total	,0%	,6%	,6%
Buen nivel de inglés	Cantidad	0	2	2
	Porcentaje	,0%	2,1%	
	% del total	,0%	1,2%	1,2%

Continuación

Nos guio bien	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,4%	,0%	
	% del total	,6%	,0%	,6%
Inteligente	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	1,1%	
	% del total	,0%	,6%	,6%
Buen guía	Cantidad	3	1	4
	Porcentaje	4,2%	1,1%	
	% del total	1,8%	,6%	2,4%
Se aseguró de que entendiéramos	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	1,1%	
	% del total	,0%	,6%	,6%
Nos llevó a conocer monos y aves	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	1,1%	
	% del total	,0%	,6%	,6%
Se dirigía a todo el grupo	Cantidad	0	2	2
	Porcentaje	,0%	2,1%	
	% del total	,0%	1,2%	1,2%
Buena actividad de trekking	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	1,1%	
	% del total	,0%	,6%	,6%
Buen nivel de francés	Cantidad	0	4	4
	Porcentaje	,0%	4,2%	
	% del total	,0%	2,4%	2,4%
No responde	Cantidad	36	51	87
	Porcentaje	50,7%	53,7%	
	% del total	21,7%	30,7%	52,4%
Total	Cantidad	71	95	166
	% del total	42,8%	57,2%	100,0%

Los porcentajes y los totales se basan en los encuestados.

Cuadro n° 16. Recepción de información turística en la puerta de ingreso del Área Protegida * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Sí recibió	Cantidad	65	23	88
	Porcentaje	77,4%	23,2%	48,1%
No recibió	Cantidad	19	76	95
	Porcentaje	22,6%	76,8%	51,9%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,540	,000
	V de Cramer	,540	,000
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro n° 17. Nivel de satisfacción con la información turística recibida * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Completamente satisfecho	Cantidad	25	6	31
	Porcentaje	38,5%	26,1%	35,2%
Muy satisfecho	Cantidad	25	4	29
	Porcentaje	38,5%	17,4%	33,0%
Satisfecho	Cantidad	13	13	26
	Porcentaje	20,0%	56,5%	29,5%
Ni satisfecho ni insatisfecho	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	3,1%	,0%	2,3%
Total	Cantidad	65	23	88
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,360	,010
	V de Cramer	,360	,010
N de casos válidos		88	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro n° 18 Razones de satisfacción con la información turística recibida al ingreso del área protegida*turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Indicaron dirección de los servicios	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,6%	,0%	
	% del total	1,2%	,0%	1,2%
Brindaron información del lugar	Cantidad	11	1	12
	Porcentaje	17,5%	4,3%	
	% del total	12,8%	1,2%	14,0%
Muy confiable	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,6%	,0%	
	% del total	1,2%	,0%	1,2%
Indicaron el recorrido	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	4,3%	
	% del total	,0%	1,2%	1,2%
Debería haber más información	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	4,3%	
	% del total	,0%	1,2%	1,2%
Les dieron información básica	Cantidad	1	1	2
	Porcentaje	1,6%	4,3%	
	% del total	1,2%	1,2%	2,3%
Les dieron recomendaciones debidas	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,6%	,0%	
	% del total	1,2%	,0%	1,2%
Explicaron lo que haríamos	Cantidad	6	1	7
	Porcentaje	9,5%	4,3%	
	% del total	7,0%	1,2%	8,1%
Faltaron volantes explicativos	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,6%	,0%	
	% del total	1,2%	,0%	1,2%
Saber llegar a nuestras inquietudes	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,6%	,0%	
	% del total	1,2%	,0%	1,2%
Porque así pudimos observar y descubrir	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,6%	,0%	
	% del total	1,2%	,0%	1,2%
Excelente explicación	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,6%	,0%	
	% del total	1,2%	,0%	1,2%
Por su atención	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,6%	,0%	
	% del total	1,2%	,0%	1,2%

Continuación

Por su amabilidad	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,6%	,0%	
	% del total	1,2%	,0%	1,2%
Explicación clara	Cantidad	0	2	2
	Porcentaje	,0%	8,7%	
	% del total	,0%	2,3%	2,3%
No responde	Cantidad	36	16	52
	Porcentaje	57,1%	69,6%	
	% del total	41,9%	18,6%	60,5%
Total	Cantidad	63	23	86
	% del total	73,3%	26,7%	100,0%

Los porcentajes y los totales se basan en los encuestados.

a. Agrupación

Cuadro n° 19. Observación de señalización turística en lugares estratégicos del recorrido * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Sí observó	Cantidad	68	63	131
	Porcentaje	81,0%	63,6%	71,6%
No observó	Cantidad	16	36	52
	Porcentaje	19,0%	36,4%	28,4%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por	Phi	,191	,010
nominal	V de Cramer	,191	,010
N de casos válidos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro n° 20. Nivel de satisfacción con la señalización turística en recorrido por el área protegida * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Completamente satisfecho	Cantidad	15	10	25
	Porcentaje	22,1%	15,9%	19,1%
Muy satisfecho	Cantidad	19	4	23
	Porcentaje	27,9%	6,3%	17,6%
Satisfecho	Cantidad	17	22	39
	Porcentaje	25,0%	34,9%	29,8%
Ni satisfecho ni insatisfecho	Cantidad	11	17	28
	Porcentaje	16,2%	27,0%	21,4%
Insatisfecho	Cantidad	5	7	12
	Porcentaje	7,4%	11,1%	9,2%
Muy insatisfecho	Cantidad	1	1	2
	Porcentaje	1,5%	1,6%	1,5%
Completamente insatisfecho	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	1,6%	,8%
No responde	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	,0%	1,6%	,8%
Total	Cantidad	68	63	131
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por	Phi	,337	,038
nominal	V de Cramer	,337	,038
N de casos válidos		131	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro n° 21.1. Razones de satisfacción con la señalización turística durante el recorrido

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Necesita más señalización	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,0%	0,0%	
	% of Total	1,1%	0,0%	1,1%
Falta información de árboles	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	2,8%	
	% of Total	0,0%	1,1%	1,1%
Clara y precisa	Cantidad	2	5	7
	Porcentaje	3,9%	13,9%	
	% of Total	2,3%	5,7%	8,0%
Fue suficiente	Cantidad	5	2	7
	Porcentaje	9,8%	5,6%	
	% of Total	5,7%	2,3%	8,0%
Indiferente, porque teníamos guía	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	2,8%	
	% of Total	0,0%	1,1%	1,1%
Falta mantenimiento de los letreros	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	3,9%	0,0%	
	% of Total	2,3%	0,0%	2,3%
Permite tener una mejor ubicación	Cantidad	8	0	8
	Porcentaje	15,7%	0,0%	
	% of Total	9,2%	0,0%	9,2%
Nos indicaban lo que íbamos a encontrar	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	3,9%	0,0%	
	% of Total	2,3%	0,0%	2,3%
Información necesaria pero poca	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,0%	0,0%	
	% of Total	1,1%	0,0%	1,1%
Debe indicar el camino hacia las salidas	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,0%	0,0%	
	% of Total	1,1%	0,0%	1,1%
Están solo en español	Cantidad	0	4	4
	Porcentaje	0,0%	11,1%	
	% of Total	0,0%	4,6%	4,6%
No hay siempre tiempo de leerlos	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	2,8%	
	% of Total	0,0%	1,1%	1,1%
Están en buen estado	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,0%	0,0%	
	% of Total	1,1%	0,0%	1,1%
No responde	Cantidad	29	23	52
	Porcentaje	56,9%	63,9%	
	% of Total	33,3%	26,4%	59,8%
Total	Cantidad	51	36	87
	% of Total	58,6%	41,4%	100,0%

Percentages and totals are based on respondents.

Cuadro n° 21.2. Razones de indiferencia con la señalización turística durante el recorrido

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Necesita más señalización	Cantidad	0	2	2
	Porcentaje	0,0%	11,8%	
	% of Total	0,0%	7,1%	7,1%
No es muy visible	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	9,1%	0,0%	
	% of Total	3,6%	0,0%	3,6%
No vi señalizaciones	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	5,9%	
	% of Total	0,0%	3,6%	3,6%
No vi la de los animales	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	9,1%	0,0%	
	% of Total	3,6%	0,0%	3,6%
Están solo en español	Cantidad	0	6	6
	Porcentaje	0,0%	35,3%	
	% of Total	0,0%	21,4%	21,4%
Letreros sin color, no visibles.	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	9,1%	0,0%	
	% of Total	3,6%	0,0%	3,6%
Necesitan mayor detalle	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	5,9%	
	% of Total	0,0%	3,6%	3,6%
No responde	Cantidad	8	7	15
	Porcentaje	72,7%	41,2%	
	% of Total	28,6%	25,0%	53,6%
Total	Cantidad	11	17	28
	% of Total	39,3%	60,7%	100,0%

Percentages and totals are based on respondents. (¿en ingles?)

Cuadro n° 21.3 Razones de insatisfacción con la señalización turística durante el recorrido

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Necesita más señalización	Cantidad	2	1	3
	Porcentaje	33,3%	11,1%	
	% of Total	13,3%	6,7%	20,0%
No es muy visible	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	16,7%	0,0%	
	% of Total	6,7%	0,0%	6,7%
No vi la de los animales	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	16,7%	0,0%	
	% of Total	6,7%	0,0%	6,7%
Están solo en español	Cantidad	0	8	8
	Porcentaje	0,0%	88,9%	
	% of Total	0,0%	53,3%	53,3%
No responde	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	33,3%	0,0%	
	% of Total	13,3%	0,0%	13,3%
Total	Cantidad	6	9	15
	% of Total	40,0%	60,0%	100,0%

Percentages and totals are based on respondents. (¿en inglés?)

Cuadro n° 22. Recepción de información sobre medidas de seguridad * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Sí recibió	Cantidad	57	44	101
	Porcentaje	67,9%	44,4%	55,2%
No recibió	Cantidad	25	53	78
	Porcentaje	29,8%	53,5%	42,6%
No responde	Cantidad	2	2	4
	Porcentaje	2,4%	2,0%	2,2%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas Simétricas

		Value	Approx. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,240	,005
	Cramer's V	,240	,005
N de casos validos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro n° 22.1 Quien le dio información sobre medidas de seguridad * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Guía	Cantidad	2	3	5
	Porcentaje	3,5%	6,8%	5,0%
Profesora	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,8%	0,0%	1,0%
Operadora	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,8%	0,0%	1,0%
No responde	Cantidad	53	41	94
	Porcentaje	93,0%	93,2%	93,1%
Total	Cantidad	57	44	101
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas Simétricas

		Value	Approx. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,144	,553
	Cramer's V	,144	,553
N de casos validos		101	

Las diferencias entre segmentos de turistas NO son significativas

Cuadro n° 23 sobre qué aspectos recibió información referida a seguridad*turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Riesgos físicos	Cantidad	41	33	74
	Porcentaje	71,9%	75,0%	
	% of Total	40,6%	32,7%	73,3%
Salud	Cantidad	22	30	52
	Porcentaje	38,6%	68,2%	
	% of Total	21,8%	29,7%	51,5%
Pertenencias	Cantidad	19	9	28
	Porcentaje	33,3%	20,5%	
	% of Total	18,8%	8,9%	27,7%
No responde	Cantidad	4	0	4
	Porcentaje	7,0%	0,0%	
	% of Total	4,0%	0,0%	4,0%
Total	Cantidad	57	44	101
	% of Total	56,4%	43,6%	100,0%

Percentages and totals are based on respondents. (¿en inglés?)

Cuadro n° 24. Sensación de alguna restricción para el disfrute de la visita * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Sí	Cantidad	21	4	25
	Porcentaje	25,0%	4,0%	13,7%
No	Cantidad	59	94	153
	Porcentaje	70,2%	94,9%	83,6%
No responde	Cantidad	4	1	5
	Porcentaje	4,8%	1,0%	2,7%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas Simétricas

		Value	Approx. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,333	,000
	Cramer's V	,333	,000
N de casos validos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro n° 25 Tipo de restricciones que sintió*turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Falta de servicios higiénicos	Cantidad	1	1	2
	Porcentaje	4,8%	25,0%	
	% of Total	4,0%	4,0%	8,0%
No llevar comida	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	4,8%	0,0%	
	% of Total	4,0%	0,0%	4,0%
No hacer ruido	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	9,5%	0,0%	
	% of Total	8,0%	0,0%	8,0%
Muy veloz el bote	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	25,0%	
	% of Total	0,0%	4,0%	4,0%
Jóvenes acompañantes molestosos	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	4,8%	0,0%	
	% of Total	4,0%	0,0%	4,0%
Las aves	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	4,8%	0,0%	
	% of Total	4,0%	0,0%	4,0%
Los nativos nos miran como bichos raros	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	9,5%	0,0%	
	% of Total	8,0%	0,0%	8,0%
No moverse en el bote	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	4,8%	0,0%	
	% of Total	4,0%	0,0%	4,0%
No ingresar al manglar	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	4,8%	0,0%	
	% of Total	4,0%	0,0%	4,0%
No pudimos ver todo	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	25,0%	
	% of Total	0,0%	4,0%	4,0%
No entendíamos al guía	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	25,0%	
	% of Total	0,0%	4,0%	4,0%
No responde	Cantidad	11	0	11
	Porcentaje	52,4%	0,0%	
	% of Total	44,0%	0,0%	44,0%
Total	Cantidad	21	4	25
	% of Total	84,0%	16,0%	100,0%

Percentages and totals are based on respondents. (¿inglés?)

Cuadro n° 26. Presencia de experiencias desagradables durante la visita * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Si	Cantidad	15	1	16
	Porcentaje	17,9%	1,0%	8,7%
No	Cantidad	64	98	162
	Porcentaje	76,2%	99,0%	88,5%
No responde	Cantidad	5	0	5
	Porcentaje	6,0%	0,0%	2,7%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas Simétricas

		Value	Approx. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,357	,000
	Cramer's V	,357	,000
N de casos validos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro n° 27 Experiencias desagradables tenidas*turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Zapatos mojados	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	13,3%	0,0%	
	% of Total	12,5%	0,0%	12,5%
Mala condición física	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	6,7%	0,0%	
	% of Total	6,2%	0,0%	6,2%
Los mosquitos	Cantidad	1	1	2
	Porcentaje	6,7%	100,0%	
	% of Total	6,2%	6,2%	12,5%
Los senderos de la zona	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	6,7%	0,0%	
	% of Total	6,2%	0,0%	6,2%
No había servicios higiénicos	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	6,7%	0,0%	
	% of Total	6,2%	0,0%	6,2%
En la lancha no hay seguridad	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	6,7%	0,0%	
	% of Total	6,2%	0,0%	6,2%
No responde	Cantidad	8	0	8
	Porcentaje	53,3%	0,0%	
	% of Total	50,0%	0,0%	50,0%
Total	Cantidad	15	1	16
	% of Total	93,8%	6,2%	100,0%

Percentages and totals are based on respondents. (¿inglés?)

Cuadro n° 28.1 Horas promedio de permanencia (total)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TIEMPO DE DURACIÓN DE LA VISITA (EN HORAS)	150	1,00	8,00	3,1067	1,59759
Valid N (listwise)	150				

Cuadro n° 28.2 Horas promedio de permanencia (turistas ecuatorianos)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TIEMPO DE DURACIÓN DE LA VISITA (EN HORAS)	75	1,00	8,00	3,2933	2,05843
Valid N (listwise)	75				

Cuadro n° 28.3 Horas promedio de permanencia (turistas extranjeros)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TIEMPO DE DURACIÓN DE LA VISITA (EN HORAS)	75	1,00	5,00	2,9200	,91178
Valid N (listwise)	75				

Cuadro n° 29. Nivel de satisfacción con la extensión del recorrido * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Completamente satisfecho	Cantidad	20	14	34
	Porcentaje	23,8%	14,1%	18,6%
Muy satisfecho	Cantidad	36	23	59
	Porcentaje	42,9%	23,2%	32,2%
Satisfecho	Cantidad	20	30	50
	Porcentaje	23,8%	30,3%	27,3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	Cantidad	2	1	3
	Porcentaje	2,4%	1,0%	1,6%
Insatisfecho	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	0,0%	0,5%
Muy insatisfecho	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	0,0%	0,5%
No lo visité	Cantidad	1	4	5
	Porcentaje	1,2%	4,0%	2,7%
No responde	Cantidad	3	27	30
	Porcentaje	3,6%	27,3%	16,4%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas Simétricas

		Value	Approx. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,393	,000
	Cramer's V	,393	,000
N de casos validos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro n° 30 Razones de satisfacción con la extensión del recorrido * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Hubo buen clima	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	1,5%	
	% of Total	0,0%	0,7%	0,7%
Experiencia agradable	Cantidad	13	9	22
	Porcentaje	17,1%	13,4%	
	% of Total	9,1%	6,3%	15,4%
Recorrido fácil	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	2,6%	0,0%	
	% of Total	1,4%	0,0%	1,4%
El tiempo de recorrido fue suficiente	Cantidad	3	5	8
	Porcentaje	3,9%	7,5%	
	% of Total	2,1%	3,5%	5,6%
Hermoso lugar	Cantidad	1	4	5
	Porcentaje	1,3%	6,0%	
	% of Total	0,7%	2,8%	3,5%
Extensión del recorrido adecuada	Cantidad	6	1	7
	Porcentaje	7,9%	1,5%	
	% of Total	4,2%	0,7%	4,9%
No se hizo el recorrido completo	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	2,6%	0,0%	
	% of Total	1,4%	0,0%	1,4%
Lugar extenso para manglar	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	2,6%	0,0%	
	% of Total	1,4%	0,0%	1,4%
Lleno de vida salvaje	Cantidad	1	1	2
	Porcentaje	1,3%	1,5%	
	% of Total	0,7%	0,7%	1,4%
Por las diferentes especies que hay	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,3%	0,0%	
	% of Total	0,7%	0,0%	0,7%
Vimos todo	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	1,5%	
	% of Total	0,0%	0,7%	0,7%
Vi aves y monos	Cantidad	3	1	4
	Porcentaje	3,9%	1,5%	
	% of Total	2,1%	0,7%	2,8%
Perfecto, ni corto ni largo.	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,3%	0,0%	
	% of Total	0,7%	0,0%	0,7%

Continuación

	Cantidad	1	0	1
Actividades variadas	Porcentaje	1,3%	0,0%	
	% of Total	0,7%	0,0%	0,7%
	Cantidad	1	2	3
Un paseo corto	Porcentaje	1,3%	3,0%	
	% of Total	0,7%	1,4%	2,1%
	Cantidad	0	1	1
Podrían mejorar el camino	Porcentaje	0,0%	1,5%	
	% of Total	0,0%	0,7%	0,7%
	Cantidad	0	10	10
Por la tranquilidad	Porcentaje	0,0%	14,9%	
	% of Total	0,0%	7,0%	7,0%
	Cantidad	0	1	1
Muy informativo	Porcentaje	0,0%	1,5%	
	% of Total	0,0%	0,7%	0,7%
	Cantidad	0	1	1
Entendí más a la población	Porcentaje	0,0%	1,5%	
	% of Total	0,0%	0,7%	0,7%
	Cantidad	1	0	1
Me lo esperaba	Porcentaje	1,3%	0,0%	
	% of Total	0,7%	0,0%	0,7%
	Cantidad	0	2	2
Área conservada y protegida	Porcentaje	0,0%	3,0%	
	% of Total	0,0%	1,4%	1,4%
	Cantidad	42	33	75
No responde	Porcentaje	55,3%	49,3%	
	% of Total	29,4%	23,1%	52,4%
Total	Cantidad	76	67	143
	% of Total	53,1%	46,9%	100,0%

Percentages and totals are based on respondents.

Cuadro n° 31. Satisfacción con la observación de fauna * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Está satisfecho	Cantidad	67	92	159
	Porcentaje	79,8%	92,9%	86,9%
No está satisfecho	Cantidad	13	5	18
	Porcentaje	15,5%	5,1%	9,8%
No responde	Cantidad	4	2	6
	Porcentaje	4,8%	2,0%	3,3%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas Simétricas

		Value	Approx. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,195	,031
	Cramer's V	,195	,031
N de casos validos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro n° 32.1. Razones de satisfacción con la observación de la fauna*turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
	Cantidad	7	21	28
Gran variedad de aves	Porcentaje	10,4%	22,8%	
	% of Total	4,4%	13,2%	17,6%
	Cantidad	1	2	3
Vi muchísimo	Porcentaje	1,5%	2,2%	
	% of Total	0,6%	1,3%	1,9%
	Cantidad	0	1	1
Bien diseñado	Porcentaje	0,0%	1,1%	
	% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	Cantidad	3	20	23
Vi muchos monos	Porcentaje	4,5%	21,7%	
	% of Total	1,9%	12,6%	14,5%
	Cantidad	0	1	1
Pocas aves	Porcentaje	0,0%	1,1%	
	% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	Cantidad	0	2	2
Vimos interesante fauna	Porcentaje	0,0%	2,2%	
	% of Total	0,0%	1,3%	1,3%
	Cantidad	1	1	2
Muy interesante	Porcentaje	1,5%	1,1%	
	% of Total	0,6%	0,6%	1,3%
	Cantidad	3	1	4
Hermoso lugar	Porcentaje	4,5%	1,1%	
	% of Total	1,9%	0,6%	2,5%
	Cantidad	0	1	1
Lugar variado y único	Porcentaje	0,0%	1,1%	
	% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	Cantidad	0	1	1
Muchos cocodrilos	Porcentaje	0,0%	1,1%	
	% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	Cantidad	1	0	1
Son animales extraordinarios	Porcentaje	1,5%	0,0%	
	% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	Cantidad	11	6	17
Variedad de especies	Porcentaje	16,4%	6,5%	
	% of Total	6,9%	3,8%	10,7%
	Cantidad	1	0	1
Bosque frondoso	Porcentaje	1,5%	0,0%	

Continuación

	% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	Cantidad	0	1	1
Todo es natural	Porcentaje	0,0%	1,1%	
	% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	Cantidad	0	1	1
Lugar único	Porcentaje	0,0%	1,1%	
	% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	Cantidad	0	1	1
Conocer otros lugares	Porcentaje	0,0%	1,1%	
	% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	Cantidad	0	1	1
No molestamos a los animales	Porcentaje	0,0%	1,1%	
	% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	Cantidad	3	0	3
Nunca había visto un lugar así	Porcentaje	4,5%	0,0%	
	% of Total	1,9%	0,0%	1,9%
	Cantidad	1	0	1
No observamos mucho	Porcentaje	1,5%	0,0%	
	% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	Cantidad	0	1	1
Muchos insectos	Porcentaje	0,0%	1,1%	
	% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	Cantidad	1	0	1
Vi al animal que quería	Porcentaje	1,5%	0,0%	
	% of Total	0,6%	0,0%	0,6%
	Cantidad	0	1	1
Área bien protegida	Porcentaje	0,0%	1,1%	
	% of Total	0,0%	0,6%	0,6%
	Cantidad	35	46	81
No responde	Porcentaje	52,2%	50,0%	
	% of Total	22,0%	28,9%	50,9%
	Cantidad	67	92	159
Total	% of Total	42,1%	57,9%	100,0%

Percentages and totals are based on respondents.

Cuadro n° 32.2 Razones de insatisfacción con la observación de la fauna*turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Mucha variedad de aves	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	20,0%	
	% of Total	0,0%	5,6%	5,6%
Aburrido	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	15,4%	0,0%	
	% of Total	11,1%	0,0%	11,1%
No vi monos	Cantidad	0	2	2
	Porcentaje	0,0%	40,0%	
	% of Total	0,0%	11,1%	11,1%
No responde	Cantidad	11	2	13
	Porcentaje	84,6%	40,0%	
	% of Total	61,1%	11,1%	72,2%
Total	Cantidad	13	5	18
	% of Total	72,2%	27,8%	100,0%

Percentages and totals are based on respondents.

Cuadro n° 33. Percepción de falta de algún servicio durante la visita * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Sí faltó	Cantidad	37	27	64
	Porcentaje	44,0%	27,3%	35,0%
No faltó	Cantidad	40	70	110
	Porcentaje	47,6%	70,7%	60,1%
No responde	Cantidad	7	2	9
	Porcentaje	8,3%	2,0%	4,9%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas Simétricas

		Value	Approx. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,249	,003
	Cramer's V	,249	,003
N de casos validos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas

Cuadro n° 34. Servicios que faltan *turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Faltan servicios higiénicos	Cantidad	13	22	35
	Porcentaje	35,1%	81,5%	
	% of Total	20,3%	34,4%	54,7%
Mejorar los servicios higiénicos	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,7%	0,0%	
	% of Total	1,6%	0,0%	1,6%
Faltan restaurantes/café/tercerías	Cantidad	0	13	13
	Porcentaje	0,0%	48,1%	
	% of Total	0,0%	20,3%	20,3%
En la entrada hay una estructura sin uso	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,7%	0,0%	
	% of Total	1,6%	0,0%	1,6%
Falta servicio de bar	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,7%	0,0%	
	% of Total	1,6%	0,0%	1,6%
Falta lugares de venta	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,7%	0,0%	
	% of Total	1,6%	0,0%	1,6%
Faltan servicios básicos	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,7%	0,0%	
	% of Total	1,6%	0,0%	1,6%
Faltan accesorios	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,7%	0,0%	
	% of Total	1,6%	0,0%	1,6%
Faltan lugares de descanso	Cantidad	1	2	3
	Porcentaje	2,7%	7,4%	
	% of Total	1,6%	3,1%	4,7%
Chalecos en las canoas	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	5,4%	0,0%	
	% of Total	3,1%	0,0%	3,1%
Información física, volantes	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,7%	0,0%	
	% of Total	1,6%	0,0%	1,6%
Más información sobre los cangrejos	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	3,7%	
	% of Total	0,0%	1,6%	1,6%
Falta atención	Cantidad	3	0	3
	Porcentaje	8,1%	0,0%	

Continuación

	% of Total	4,7%	0,0%	4,7%
Falta señalización	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,7%	0,0%	
	% of Total	1,6%	0,0%	1,6%
Más animales	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	2,7%	0,0%	
	% of Total	1,6%	0,0%	1,6%
No responde	Cantidad	11	0	11
	Porcentaje	29,7%	0,0%	
	% of Total	17,2%	0,0%	17,2%
Total	Cantidad	37	27	64
	% of Total	57,8%	42,2%	100,0%

Percentages and totals are based on respondents.

Cuadro n° 35. Comentarios y sugerencias*turista

Cuadro n° 35. COMENTARIOS Y SUGERENCIAS*turista (repetido)

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Felices de haber visto variedad de especies	Cantidad	1	2	3
	Porcentaje	1,2%	2,0%	
	% of Total	0,5%	1,1%	1,6%
Disfrutamos mucho la experiencia	Cantidad	9	11	20
	Porcentaje	10,7%	11,1%	
	% of Total	4,9%	6,0%	10,9%
Excelente servicio	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	1,0%	
	% of Total	0,0%	0,5%	0,5%
Buenos guías	Cantidad	3	6	9
	Porcentaje	3,6%	6,1%	
	% of Total	1,6%	3,3%	4,9%
Muy satisfecho	Cantidad	0	2	2
	Porcentaje	0,0%	2,0%	
	% of Total	0,0%	1,1%	1,1%
Muchas gracias	Cantidad	0	2	2
	Porcentaje	0,0%	2,0%	
	% of Total	0,0%	1,1%	1,1%
Maravilloso lugar	Cantidad	6	3	9
	Porcentaje	7,1%	3,0%	
	% of Total	3,3%	1,6%	4,9%
Implementar restaurantes/cafeterías	Cantidad	0	2	2
	Porcentaje	0,0%	2,0%	
	% of Total	0,0%	1,1%	1,1%
Alquiler de binoculares	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	1,0%	
	% of Total	0,0%	0,5%	0,5%
Zapatos mojados	Cantidad	2	1	3
	Porcentaje	2,4%	1,0%	
	% of Total	1,1%	0,5%	1,6%
Más señalización	Cantidad	11	2	13
	Porcentaje	13,1%	2,0%	
	% of Total	6,0%	1,1%	7,1%
Muy divertido	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	0,0%	
	% of Total	0,5%	0,0%	0,5%
Muy educativo	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	0,0%	
	% of Total	0,5%	0,0%	0,5%
Área hermosa y única	Cantidad	1	1	2
	Porcentaje	1,2%	1,0%	
	% of Total	0,5%	0,5%	1,1%
Mayor promoción	Cantidad	3	1	4
	Porcentaje	3,6%	1,0%	

Continuación

	% of Total	1,6%	0,5%	2,2%
Arreglar vías de acceso	Cantidad	7	3	10
	Porcentaje	8,3%	3,0%	
	% of Total	3,8%	1,6%	5,5%
Todo muy bien	Cantidad	2	2	4
	Porcentaje	2,4%	2,0%	
	% of Total	1,1%	1,1%	2,2%
Visita muy corta	Cantidad	0	3	3
	Porcentaje	0,0%	3,0%	
	% of Total	0,0%	1,6%	1,6%
Área con mucha biodiversidad	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	0,0%	
	% of Total	0,5%	0,0%	0,5%
Implementar servicios básicos al turista	Cantidad	0	10	10
	Porcentaje	0,0%	10,1%	
	% of Total	0,0%	5,5%	5,5%
Implementar áreas de descanso	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	0,0%	
	% of Total	0,5%	0,0%	0,5%
Aprendí cómo cuidar la fauna y flora	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	2,4%	0,0%	
	% of Total	1,1%	0,0%	1,1%
Faltan chalecos	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	0,0%	
	% of Total	0,5%	0,0%	0,5%
Buen trabajo de conservación	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	0,0%	
	% of Total	0,5%	0,0%	0,5%
Más servicios higiénicos	Cantidad	9	4	13
	Porcentaje	10,7%	4,0%	
	% of Total	4,9%	2,2%	7,1%
Bote muy inseguro	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	1,0%	
	% of Total	0,0%	0,5%	0,5%
Falta información sobre los árboles	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	1,0%	
	% of Total	0,0%	0,5%	0,5%
Lugar tranquilo, pacífico	Cantidad	1	1	2
	Porcentaje	1,2%	1,0%	
	% of Total	0,5%	0,5%	1,1%
Excelente tour	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	1,0%	
	% of Total	0,0%	0,5%	0,5%
Me encantó el paseo en bote	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	0,0%	
	% of Total	0,5%	0,0%	0,5%
Mayor información sobre el recorrido	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	1,0%	

Continuación

	% of Total	0,0%	0,5%	0,5%
Está bien cuidado	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	0,0%	
	% of Total	0,5%	0,0%	0,5%
Faltan tachos de basura	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	0,0%	
	% of Total	0,5%	0,0%	0,5%
Acondicionar para discapacitados	Cantidad	2	0	2
	Porcentaje	2,4%	0,0%	
	% of Total	1,1%	0,0%	1,1%
Mayor apoyo a la reserva de parte del MINTUR	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	0,0%	
	% of Total	0,5%	0,0%	0,5%
Muchos mosquitos	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	1,0%	
	% of Total	0,0%	0,5%	0,5%
Falta servicio de bar	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	0,0%	
	% of Total	0,5%	0,0%	0,5%
Falta mayor información	Cantidad	2	1	3
	Porcentaje	2,4%	1,0%	
	% of Total	1,1%	0,5%	1,6%
Falta mayor protección en bote	Cantidad	1	0	1
	Porcentaje	1,2%	0,0%	
	% of Total	0,5%	0,0%	0,5%
A algunas zonas les falta mantenimiento	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	1,0%	
	% of Total	0,0%	0,5%	0,5%
No responde	Cantidad	31	47	78
	Porcentaje	36,9%	47,5%	
	% of Total	16,9%	25,7%	42,6%
Total	Cantidad	84	99	183
	% of Total	45,9%	54,1%	100,0%

Percentages and totals are based on respondents.

Cuadro n° 36. Sexo * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Hombre	Cantidad	36	48	84
	Porcentaje	42,9%	48,5%	45,9%
Mujer	Cantidad	48	51	99
	Porcentaje	57,1%	51,5%	54,1%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas Simétricas

		Value	Approx. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	-,056	,446
	Cramer's V	,056	,446
N de casos validos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas NO son significativas

Cuadro n° 37- Grupo de edad * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
18-24 años	Cantidad	57	40	97
	Porcentaje	67,9%	40,4%	53,0%
25-34 años	Cantidad	15	20	35
	Porcentaje	17,9%	20,2%	19,1%
35-44 años	Cantidad	7	12	19
	Porcentaje	8,3%	12,1%	10,4%
45-54 años	Cantidad	3	8	11
	Porcentaje	3,6%	8,1%	6,0%
Más de 54 años	Cantidad	2	19	21
	Porcentaje	2,4%	19,2%	11,5%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas Simétricas

		Value	Approx. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,330	,001
	Cramer's V	,330	,001
N de casos validos		183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SI son significativas

Cuadro n° 39. Nacionalidad * turista

		TURISTA		Total
		Ecuatoriano	Extranjero	
Ecuatoriano	Cantidad	84	0	84
	Porcentaje	100,0%	0,0%	45,9%
Chileno	Cantidad	0	10	10
	Porcentaje	0,0%	10,1%	5,5%
Colombiano	Cantidad	0	2	2
	Porcentaje	0,0%	2,0%	1,1%
Peruano	Cantidad	0	10	10
	Porcentaje	0,0%	10,1%	5,5%
Estadounidense	Cantidad	0	31	31
	Porcentaje	0,0%	31,3%	16,9%
Francés	Cantidad	0	18	18
	Porcentaje	0,0%	18,2%	9,8%
Alemán	Cantidad	0	5	5
	Porcentaje	0,0%	5,1%	2,7%
Británico	Cantidad	0	15	15
	Porcentaje	0,0%	15,2%	8,2%
Belga	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	1,0%	0,5%
Canadiense	Cantidad	0	3	3
	Porcentaje	0,0%	3,0%	1,6%
Taiwanés	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	1,0%	0,5%
Holandés	Cantidad	0	2	2
	Porcentaje	0,0%	2,0%	1,1%
No responde	Cantidad	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	1,0%	0,5%
Total	Cantidad	84	99	183
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas Simétricas

	Value	Approx. Sig.
Phi	1,000	,000
Nominal por Nominal Cramer's V	1,000	,000
N de casos validos	183	

Las diferencias entre segmentos de turistas SÍ son significativas