

## LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA QUE VISITA LA ISLA SANTAY (ECUADOR)

Jesús Claudio Pérez-Gálvez\*  
 Universidad de Córdoba - España  
 Suleen Diaz-Christiansen\*\*  
 Universidad Casa Grande  
 Guayaquil, Ecuador  
 Guzmán Antonio Muñoz Fernández\*\*\*  
 Universidad de Córdoba - España  
 Mariella Ortega Correa\*\*\*\*  
 Universidad Casa Grande  
 Guayaquil, Ecuador

**Resumen:** El turismo comunitario se presenta como una alternativa a los tradicionales destinos turísticos. Esta forma de turismo permite un mayor contacto con la comunidad y conseguir nuevas experiencias para los viajeros. En este artículo se presentan los resultados de un trabajo de campo con enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo realizado en la Isla Santay (Ecuador). Se aplicaron encuestas a una muestra de 1046 personas, resultando 1002 encuestas válidas, para conocer el perfil sociodemográfico de los turistas que la visitan, los aspectos relacionados con el viaje como el lugar de pernoctación, repetición de la visita, fuentes de información y el grado de satisfacción declarado tras su experiencia turística. Se utilizaron técnicas estadísticas para evaluar las propiedades paramétricas del instrumento aplicado, entre ellas el estadístico de igualdad de varianzas (Levene) y la prueba de robustez de igualdad de medias (Brown-Forsythe), luego un modelo estadístico para analizar la varianza (ANOVA) para comparar grupos de variables cuantitativas. Los resultados evidencian que tanto el lugar de procedencia del turista como el número de visitas ya realizadas al destino son factores que contribuyen y condicionan la satisfacción turística. Los resultados obtenidos justifican la necesidad de reflexionar sobre la gestión que hasta la fecha se está implementando al objeto que Isla Santay sea un lugar sugestivo como destino turístico natural.

**PALABRAS CLAVE:** Perfil socio-demográfico, turismo comunitario, turismo de naturaleza, satisfacción, Isla Santay.

**Abstract:** Satisfaction of the Tourist who Visits Santay Island (Ecuador). Community-Based Tourism is considered as an alternative to traditional tourism. This type of tourism allows for greater contact with the community and getting new experiences for travelers. This paper presents the results of a field study performed at Santay Island (Ecuador). Surveys were applied to a sample of 1046 people, resulting

\* Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Córdoba, España. Sus estudios de postgrado son en Economía y Finanzas por el Centros de Estudios Financieros de Madrid (España). Profesor de Economía Aplicada en la Universidad de Córdoba. Dirección Postal: Departamento de Economía Aplicada. Universidad de Córdoba (España). C/ Puerta Nueva, s/n 14071-Córdoba, España. E-mail: dt1pegaj@uco.es

\*\* Doctoranda en Ciencias Sociales y Jurídicas por la Universidad de Córdoba, España. Realizó sus estudios de postgrado en Economía y Gestión Empresarial por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Docente en la Universidad Casa Grande, Guayaquil, Ecuador. Dirección Postal: Facultad de Administración y Ciencias Políticas. Universidad Casa Grande. Av. Las Palmas 304 y calle 4ta. Guayaquil, Ecuador. E-mail: sdiaz@casagrande.edu.ec

\*\*\* Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Córdoba, España. Profesor en el Área de Organización de Empresas de la misma institución. Dirección Postal: Facultad de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales. Campus de Excelencia Internacional en Agroalimentación, ceiA3. Universidad de Córdoba (España). C/ Puerta Nueva, s/n 14071-Córdoba, España. E-Mail: guzman.munoz@uco.es

\*\*\*\* Magister en Dirección Empresarial por IDE, Guayaquil, Ecuador. Diplomado en Finanzas por la Universidad Técnica Particular de Loja, Guayaquil, Ecuador. Docente en la Universidad Casa Grande, Guayaquil, Ecuador. Dirección Postal: Facultad de Administración y Ciencias Políticas. Universidad Casa Grande (Ecuador). Av. Las Palmas 304 y calle 4ta. Guayaquil, Ecuador. E-mail: mortega@casagrande.edu.ec

in 1002 valid, in order to have a knowledge of the socio-demographic profile of people touring the isle, the aspects related to the trip such as the place of overnight stay, repetition of the visit, sources of information to visit the place and their degree of satisfaction declared after the visit. Statistical techniques were used to evaluate the parametric properties of the applied instrument, including the variances equality statistic (Levene) and the robustness test of means of equality (Brown-Forsythe), then a statistical model to analyze the variance (ANOVA) to compare groups of quantitative variables. The results show that both the place of origin of the tourists and the number of visits to the destination are contributing factors to the condition of tourist satisfaction. The obtained results also justify the need to evaluate the management policies implemented so far, considering the fact that Santay Island is to become a suggested natural tourism destination.

**KEY WORDS:** *Community-based tourism, nature tourism, satisfaction, sociodemographic profile, Santay Island.*

Clasificación JEL: M300, Q56, Q57

## **INTRODUCCIÓN**

El sector turístico busca satisfacer las necesidades de unos turistas con cada vez más demandas a la hora de planificar sus viajes (Li *et al.*, 2017), lo que implica reforzar los tradicionales destinos turísticos y al mismo tiempo crear otros nuevos con la finalidad de satisfacer las necesidades de estos turistas. La búsqueda de la cultura local, de las costumbres de la comunidad, de las raíces éticas o de la herencia histórica se relaciona con las nuevas experiencias que buscan los turistas (Poria *et al.*, 2006). Por ello, áreas geográficas hasta el momento fuera de los circuitos turísticos están adquiriendo cada vez una mayor importancia por la búsqueda de esa diversidad cultural como forma de enriquecerse por parte de los propios viajeros. Y también, la nueva forma de planificación y gestión de los viajes, basados en el turismo sostenible, implica una actividad complementaria para las tradicionales estructuras económicas de las comunidades locales, fundamentalmente basadas en actividades primarias (Manyara & Jones, 2007). Pero para ello, debe cumplirse la premisa básica de que sean los propios habitantes del lugar los que desarrollen, planifiquen y gestionen dichos procesos turísticos (Giampiccoli & Mtapuri, 2015). En este sentido, el desarrollo del turismo en estas zonas puede generar un impacto económico positivo y, al mismo tiempo, permitir que el turista tenga unas vivencias diferentes a través tanto de la cultura de la comunidad local como de los recursos naturales de esa zona geográfica.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2002), a través del programa ST-EP (*Sustainable Tourism-Eliminating Poverty*), considera al turismo como una herramienta básica para luchar contra la pobreza ya que puede posibilitar el desarrollo socioeconómico de determinadas zonas geográficas y disminuir la pobreza en determinadas áreas rurales, en las cuales se pueden establecer oportunidades para crear determinados productos turísticos; creados, planificados y gestionados por la propia

comunidad y basados en los recursos naturales y culturales de esa zona. La literatura científica (Novelli & Gebhardt, 2007; Mtapuri & Giampiccoli, 2016; Sin & Minca, 2014) señala que el turismo es uno de los sectores económicos con mayor crecimiento en el mundo, y que el desarrollo del turismo en determinadas zonas de países en vías de desarrollo puede ser un buen vehículo de desarrollo de estas áreas. En este sentido, América Latina, y más concretamente Ecuador, ha experimentado un importante crecimiento en el número de turistas que lo visitan cada año, pero no ha llevado consigo que la propia comunidad local haya obtenido mayores beneficios, bien de tipo económico, bien de carácter social o medioambiental (Ruíz-Ballesteros, 2011; López-Guzmán & Sánchez-Cañizares, 2009; Gascón, 2013).

Existen estudios sobre el turismo en la Isla Santay que han permitido conocer el perfil socio-demográfico de los turistas nacionales e internacionales que visitan la isla y conocer sus motivaciones para visitarlo (Diaz-Christiansen *et al.*, 2016a) contrastados con las dimensiones motivacionales que han permitido realizar una segmentación turística en: ecológica-hedónica, social-gastronómica y social (Diaz-Christiansen *et al.*, 2016b). Destaca el eco-turista joven con nivel de educación superior que busca los espacios novedosos que le permitan desconectarse de lo cotidiano en un entorno que permita el contacto con la naturaleza (Diaz-Christiansen *et al.*, 2016a). El estudio de Muñoz-Fernández *et al.* (2017) presenta los resultados de un trabajo de campo que permite conocer las principales motivaciones para visitar la Isla Santay, siendo éstas el deseo de conocer sitios nuevos, de pasar más tiempo con familiares y/o amigos y contactar con la naturaleza. Por otro lado, las dos motivaciones menos importantes para visitar la isla son la degustación de su gastronomía y la realización de compras relacionadas con la artesanía. Considerando que la baja calificación de estas motivaciones, y sobre todo en relación con el resto, demuestra el potencial que tiene el turismo comunitario en la isla para reforzar estos dos aspectos, siempre que sea correctamente planificado y gestionado por la comunidad local, el turismo puede incrementar de forma significativa los ingresos obtenidos por los residentes.

Frente a la inexistencia de estudios que identifiquen las características de los turistas que visitan la Isla Santay, enfocadas en su perfil socio-demográfico, y que estudie las características propias del viaje, de modo que se dimensione el nivel de satisfacción del turista que la visita, el objetivo fundamental de este artículo es sintetizar los resultados de un estudio que pretende determinar las características más importantes de los turistas que visitan el área natural protegida Isla Santay en Ecuador, haciendo referencia no sólo a sus características socio-demográficas (edad, sexo, profesión, renta y nivel de estudios), sino también al análisis del propio viaje y a la satisfacción con el mismo. Para lograr este objetivo se ha realizado un trabajo de campo basado en la realización de una encuesta a una muestra representativa de turistas, en la que se plantea aquellos aspectos que más interesa conocer y que permiten, a su vez, determinar las claves del visitante que acude a Isla Santay como destino turístico de naturaleza. Los resultados de esta investigación pueden servir de base para establecer recomendaciones que permitan un mayor aprovechamiento turístico de esta área protegida. Este artículo se estructura, tras esta introducción, en un segundo apartado donde se realiza una revisión de la literatura centrada en el turismo comunitario; un tercero describe el área geográfica objeto de estudio;

un cuarto presenta la metodología de la investigación; un quinto apartado muestra los principales resultados y la discusión de los mismos, para finalizar con las conclusiones de este estudio.

## REVISIÓN DE LA LITERATURA

De acuerdo con la literatura científica (Giampiccoli, 2015; Mgonja *et al.*, 2015) existen diferentes tipologías de turismo que refuerza la relación entre el turismo y el desarrollo socioeconómico de determinadas áreas de los países en vías de desarrollo. Estas tipologías han dado lugar a diferentes conceptos, entre lo cuáles se destacan los siguientes: primero, el concepto de turismo contra la pobreza (*Pro-Poor Tourism –PPT-*), donde se analiza el rol que debe de tener el turismo para luchar contra la pobreza en determinadas áreas situadas en países en vías de desarrollo; segundo, el concepto que relaciona el turismo comunitario con los beneficios directos que recibe la comunidad (*Community Benefit Tourism Initiatives -CBTIs-*) y que analiza fundamentalmente los beneficios económicos que la comunidad recibe del turismo, con independencia de otras cuestiones de carácter sociopolítico, cultural o ambiental, centrándose en que la comunidad tenga la propiedad, la gestión y el control de los proyectos turísticos que se desarrollen (Simpson, 2008); tercero, el concepto centrado en el desarrollo del turismo comunitario a través de la financiación procedente de la cooperación internacional (*Donor-Assisted Community-Based Tourism -DACBT-*), promovido por las agencias de Cooperación Internacional de los países desarrollados y que permite a las comunidades locales obtener los recursos financieros para crear, desarrollar y gestionar sus propias empresas (Harrison & Schipani, 2007); y cuarto, el concepto de turismo comunitario (*Community-Based Tourism -CBT-*) que aborda las relaciones entre la actividad turística y la gestión basada en la participación de la propia comunidad local de países en vías de desarrollo (Giampiccoli, 2015). Todas estas tipologías de turismo refuerzan la importancia que tiene la comunidad local en la planificación y en la gestión de la actividad turística.

Específicamente en el turismo comunitario (CBT) son varios los estudios académicos existentes en este campo que analizan el impacto que ha tenido esta tipología de turismo en determinadas zonas geográficas. Entre estas investigaciones se destacan las realizadas en Asia (Sin & Mica, 2014), África (Mgonja *et al.*, 2015), Latinoamérica (López-Guzmán & Sánchez-Cañizares, 2009; Gascón, 2013) y Oceanía (Dyer *et al.*, 2003). El CBT tiene como eje principal el integrar y desarrollar, a través de la propia comunidad, servicios de alojamiento, de restauración y de oferta complementaria (López-Guzmán & Sánchez-Cañizares, 2009; Giampiccoli & Mtapuri, 2015). También se centra en la realización de una gestión sostenible del destino turístico, añadiendo como características fundamentales de esta tipología de turismo la importancia de la comunidad en el desarrollo del mismo.

El turismo comunitario se basa en una participación activa de la propia comunidad (Chok & Macbeth, 2007) y para ello es fundamental la necesidad de crear productos comunitarios que permitan un fortalecimiento de esta clase de turismo y, al mismo tiempo, sirvan para vertebrar la relación entre la comunidad local, los visitantes y el entorno natural, elemento básico para incrementar las experiencias vivenciales de los viajeros en esta tipología de turismo (López-Guzmán & Sánchez-

Cañizares, 2009). Por otra parte, en cuanto a las principales limitaciones con las que se encuentra la comunidad local para desarrollar proyectos turísticos, y siguiendo a Nyaupane *et al.* (2006), se mencionan las siguientes: primera, la comunidad local no dispone de los recursos financieros necesarios para estructurar y desarrollar este tipo de iniciativas; segunda, la comunidad local puede tener limitaciones de carácter tanto cultural como formativo; y tercera, la comunidad local puede encontrarse con conflictos competenciales generados entre las diferentes administraciones públicas y que implicarían la necesidad de una correcta definición del proyecto. Por otro lado, se debe tener en cuenta la determinación del impacto socioeconómico que la actividad turística va a tener en dichas áreas geográficas (Meier & Ham, 2009). Este impacto se mide, siguiendo a Nyaupane *et al.* (2006), a través de dos indicadores turísticos. El nivel de implicación y el grado de control de la gestión turística por parte de dicha comunidad; y el número y el perfil de los visitantes que visitan al área geográfica. En este sentido, y siempre que los indicadores sean positivos y claramente fijados, la actividad turística de esa zona geográfica podría tener efectos positivos, además del punto de vista económico, para preservar la cultura local, para reforzar hechos culturales y para construir un futuro sostenible sobre las bases de las raíces del pasado (Al-Oun & Al-Homoud, 2008), reforzando asimismo las experiencias vivenciales de los turistas.

El perfil sociodemográfico y el de comportamiento son muy importantes para aumentar la comprensión que se tiene sobre el consumidor (Alén *et al.*, 2015; Del Chiappas *et al.*, 2015); y la predicción, la identificación de disparadores y modelos predictivos permiten acciones específicas para mejorar la participación de los clientes en el proceso de compra (Laughlin, 2014). Mané & Ferreira (2017) relacionan el perfil del turista con el estilo de vida; y estos factores socio-demográficos afectan la satisfacción con la vida de la gente (Jarvis, Stoeckl & Liu, 2016). Forteza *et al.* (2017) estudiaron que la calidad de los servicios es detonante de la satisfacción de los usuarios. En este sentido, la plena satisfacción del turista es un requisito indispensable para obtener un lugar en su mente y por consiguiente en el mercado. La satisfacción se puede definir como la evaluación global que hace el cliente del servicio recibido en comparación con el servicio esperado (Oliver, 1993). Esta definición es considera el componente cognitivo de la satisfacción, pero es preciso señalar que la variable satisfacción posee también un componente emocional (Cronin, Brady & Hult, 2000). Todo destino turístico debe adoptar, entre otros, un control sistemático de los niveles de satisfacción y utilizar éstos como parte del criterio de evaluación (Bigné, Font & Andreu, 2000). La satisfacción del turista es importante por diversas razones. Una de ellas es que permite identificar en qué medida se perciben los atributos y componentes del destino, y explorar el carácter que se trasmite a través de la imagen del destino con el objeto de favorecer el mantenimiento de los atributos o componentes de que se trate. Otra razón destacable es el hecho de que sea uno de los antecedentes más importantes del comportamiento futuro o la lealtad del visitante (Yoon & Uysal, 2005; Chi & Qu, 2008; Yuksel, Yuksel & Bilim, 2009).

De acuerdo con la revisión de la literatura, el objetivo principal de esta investigación es contrastar las variables de tipo sociodemográficas que pueden contribuir y condicionar la satisfacción turística de un destino de naturaleza como es Isla Santay.

## DESCRIPCIÓN DEL ÁREA GEOGRÁFICA

La Isla Santay se ubica en el delta del río Guayas, a 800 metros de distancia de la ciudad de Guayaquil, pertenece al cantón Durán, constituyendo el límite natural entre los cantones del mismo nombre. Este espacio continental, que tiene un área de 4.705 hectáreas de bosques inundables y bosque seco tropical, proporciona un hábitat a varias especies de animales y refuerza la diversidad biológica, amenazada de extinción y bajo régimen de protección por la legislación nacional. Asimismo, es un terreno que alberga un gran número de especies acuáticas que migran desde aguas estuarinas hacia los ríos y hacia el mar. Estas características únicas han permitido que este humedal tipo marino-costero "I" obtenga la denominación de Sitio Ramsar de Importancia Internacional #1041 del mundo desde el año 2000 (Sistema de Información Marítimo Costera de Ecuador - SIMCE, 2000).

El proyecto de "Generación y Restauración de Áreas Verdes para la ciudad de Guayaquil: Guayaquil Ecológico", realizado por el Ministerio de Ambiente del Ecuador, pone en evidencia que, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), existía en 2012 un déficit de espacios verdes en la ciudad de Guayaquil equivalente al menos a 7 m<sup>2</sup>/hab., dado que la ciudad contaba con sólo 1,12 m<sup>2</sup>/hab., siendo insuficientes para alcanzar los estándares de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para espacios verdes en una ciudad (8 a 15 m<sup>2</sup> /hab.) (Ministerio de Ambiente, 2013). Esta necesidad urbana por tener espacios verdes hace imprescindible la recuperación de sitios naturales como la Isla Santay. El proyecto se plantea inicialmente en el año 2010, a cargo del Ministerio de Ambiente de Ecuador, con un presupuesto de tres millones de dólares para la construcción de una ecoaldea, un muelle, un sistema de saneamiento, diferentes senderos, un centro de interpretación y las infraestructuras básicas para el desarrollo de negocios turísticos, teniendo como plazo de ejecución hasta 2013 (Ministerio de Ambiente, 2010). Sin embargo, el plan potenció un mayor alcance y amplió el plazo de ejecución hasta 2017, resultando un proyecto de naturaleza interinstitucional para su gestión e implementación, involucrando al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), como gerente del proyecto, y al Ministerio de Ambiente (MAE), como coejecutor a través de la Secretaría de Gestión Marina y Costera en coordinación con la Empresa Pública de Parques Urbanos y Espacios Públicos.

La Empresa Pública de Parques Urbanos y Espacios Públicos se ha encargado de implementar este proyecto, y es el Ministerio de Ambiente el ente regulador que procura y establece el uso sustentable de la isla, donde residen 56 familias, quienes se encargan de la conservación del Humedal Ramsar (Ministerio de Ambiente de Ecuador, 2015). Según el Plan de Manejo del Ministerio de Ambiente (2013), Santay ha sido dividida en zonas de restauración (697,94 ha), de conservación (1.069 ha), de usos múltiples (59ha.) y en sub-zona de conservación estricta (252 ha.). Al ser esta un Área

Nacional Protegida y sitio Ramsar de Importancia Internacional, los pobladores de Santay no son propietarios de los predios, pero mantienen un comodato de uso que les permite habitar y agruparse en la Asociación de Pobladores San Jacinto de Santay (2105), quienes disponen de 96,69 hectáreas de su extensión para el desarrollo de la oferta de turismo comunitario.

La Isla Santay dispone de infraestructura para proveer servicios turísticos de manejo comunitario: cabañas de hospedaje (seis viviendas con capacidad de cinco personas cada una), cocodrilera, centro de interpretación, sala didáctica y de exposiciones, cafetería/comedor mirador, baños, tienda de souvenirs, pérgola de conexión de plataformas, eco-aldea, senderos ecoturísticos, planta potabilizadora de agua, planta de tratamiento de aguas residuales, paneles fotovoltaicos para la generación de energía eléctrica, centro médico, casa de guardaparques, centro de reciclaje, centro de información y administración turística, oficina de turismo, paseo en bote por la laguna estacional, muelle multipropósito, barcazas y área de parque infantil.

El proyecto fue puesto en marcha y se han implementado áreas ecoturísticas para mejorar la capacidad de la isla y desarrollar sustentablemente la calidad de vida de los habitantes. En el año 2012 y 2013 ingresaron en la isla, respectivamente, 900 y 22.309 visitantes (Ministerio de Ambiente de Ecuador, 2015), cuando las únicas instalaciones turísticas eran la ecoaldea, el restaurante y la cocodrilera, y el único medio de acceso era la vía fluvial. A partir de 2014 se desarrolla la infraestructura y equipamientos en el Área Nacional de Reserva Isla Santay con la construcción de un puente peatonal y de ciclismo de tipo basculante, que conecta a Guayaquil con Isla Santay - de 851,14 metros de longitud - que consta de vía caminera y ciclo vía, otro puente - de 720,51 metros de largo - que conecta Durán con la isla y 14,48 km. de camineras. Estas obras de conectividad permitieron contabilizar 717.818 visitas en 2014 y 491.715 visitas en 2015 (Ministerio de Ambiente de Ecuador, 2015).

Según datos del censo poblacional de 2010 (INEC, 2010), el número de habitantes de Isla Santay era de 226, con una tasa de crecimiento del 1,3% anual. Esta población se configuraba por un 32% de hombres adultos, un 23% de mujeres adultas, un 10% de jóvenes y un 35% de niños. De ellos, el 58% correspondía a la población económicamente activa y el 42 % restante eran, en su mayoría, mujeres dedicadas a las labores del hogar y niños. La actividad más importante es la pesca, desarrollada por el 37% de los habitantes, quienes se agrupan en la Asociación de Pescadores Artesanales de la Isla Santay (SIMCE, 2011). El 53% trabaja en el turismo comunitario - 15 personas en cocina, 6 en barcazas, 1 en boletería, 5 guías, 1 en la cocodrilera, 5 en kioscos, 2 en área administrativa y 3 en servicios generales de limpieza - y el 10% restante sale a trabajar a Guayaquil (Asociación de Pobladores San Jacinto de Santay, 2015).

El proyecto de turismo comunitario de la Isla Santay genera externalidades positivas en las áreas de intervención como un lugar verde y recreativo a pocos minutos de la ciudad de Guayaquil. Con el propósito de preservar y cuidar su hábitat, todas las obras de Santay tienen un impacto ambiental medio y son planificadas para no interrumpir las fases naturales de sus ecosistemas. El Ministerio de Ambiente

(2013) desarrolló un Plan de Sustentabilidad Financiera y Funcionalidad del Área Nacional de Recreación (ANR) Isla Santay dentro del proyecto “Guayaquil Ecológico” que incluye el usufructo de sus áreas para asegurar su sostenibilidad económico-financiera. Si bien el acceso a esta Área Nacional Protegida es gratuito, los servicios turísticos de orden comunitario que se prestan en ella generan ingresos al poblado, debido a que las utilidades resultantes de la actividad turística son repartidas entre los comuneros y sirven para mejoras de la comuna.

El proyecto “Guayaquil ecológico” (Ministerio de Ambiente de Ecuador, 2013) determinó una demanda potencial de 216.000 visitantes y usuarios en 2017 y de 356.169 turistas en el año 2022. Este estudio tomó en consideración las variables de afectación directa tras la culminación de obras de infraestructura como las camineras, ciclovías y puentes que conectan a la ciudad de Guayaquil y Durán con la Isla Santay y calculó el beneficio esperado de acuerdo a un valor de consumo promedio proyectado. No obstante, y de acuerdo con el número de visitas que recibió en 2014 (717.818 personas), las cifras de beneficios serían evidentemente mucho mayores.

## **METODOLOGÍA**

### **Cuestionario y Procedimiento**

Con el objeto de analizar las variables relacionadas con el perfil socio-demográfico del turista que acude al sitio, las características del lugar y el nivel de satisfacción declarado tras la visita a la Isla Santay, zona natural declarada Sitio Ramsar, se ha realizado una encuesta a una muestra representativa de sus visitantes. La población de interés era el turista que había visitado la isla de Santay. Un enfoque de muestreo de conveniencia fue el método elegido para la recolección de datos en el lugar. Los encuestadores seleccionaron a los encuestados al azar y fueron encuestados a la salida del puente peatonal, lugar elegido para la recogida de los datos, intentando minimizar molestias al encuestado. A los que estaban dispuestos a participar se les preguntó si su residencia habitual estaba en la ciudad de Guayaquil, excluyéndolos si la respuesta era afirmativa.

El supuesto utilizado en este estudio es que el perfil socio-demográfico y los aspectos relacionados al viaje como el lugar de pernoctación, repetición de visita y fuentes de información están relacionados con la plena satisfacción del turista. Una vez diseñado el cuestionario final se procedió a su traducción al inglés. Los ítems utilizados en la encuesta pretenden dar respuesta a las medidas e indicadores propuestos para la realización de un análisis de la demanda turística. El número de ítems fue de 19. Se utilizaron tres tipos de cuestiones: primero, preguntas basadas en una escala de Likert de 5 puntos para valorar la satisfacción del visitante; segundo, respuestas sí/no para obtener la percepción sobre determinados aspectos relacionados con el viaje; y tercero, cuestiones para determinar el perfil socio-demográfico del visitante. La primera parte del cuestionario recoge preguntas relacionadas con el viaje - número de visitas previas a esta área natural protegida, medio por el que ha tenido conocimiento de este destino natural, etc.-. Un segundo bloque de preguntas reúne las opiniones sobre una batería de



atributos relacionados con la visita, las sensaciones experimentadas y sus intenciones de comportamiento futuro en función de la experiencia vivida. Finalmente, la tercera parte del cuestionario realiza el análisis del perfil socio-demográfico de los turistas encuestados - género, edad, nivel de formación, etc.- al objeto de caracterizar a los visitantes. Las encuestas fueron realizadas por un equipo de cinco encuestadores perfectamente capacitados y formados para la ocasión, vinculados a la Facultad de Administración y Ciencias Políticas de la Universidad Casa Grande (Guayaquil), y coordinados y dirigidos por los autores de esta investigación. La tabulación de los datos fue realizada por el equipo colaborador utilizando el programa informático SPSS v. 22. 0.

Un total de 1.046 encuestas, de las cuales 1.002 fueron válidas, se realizaron entre los meses de junio y septiembre de 2015. Se utilizó un muestreo técnico no probabilístico, comúnmente utilizado en este tipo de investigaciones donde los encuestados están disponibles para ser encuestados en un espacio y tiempo determinado (Finn *et al.*, 2000). No se estratificó por género, edad, formación, nacionalidad ni por ninguna otra variable al no disponer de estudios previos que avalasen esta estratificación. La tasa de rechazos al cuestionario fue baja y no significativa en función de variable alguna. En ningún caso, la duración de la encuesta fue superior a 10 minutos.

### **Muestreo y error muestral**

El marco concreto de la investigación es el turista que acude a la Isla Santay, con independencia de que pernocte o no, o que visite otros lugares de Guayaquil. Este segmento es difícil de analizar ya que el desarrollo turístico de la isla comienza en 2014 impulsado por el Gobierno de Ecuador tras un importante plan de inversión en infraestructura realizado en los últimos tres años: la ecoaldea, puentes peatonales, camineras elevadas, entre otras. A nivel nacional, los últimos datos disponibles sobre este segmento de turistas corresponden a 2013. Así, en 2013, las 28 áreas naturales protegidas en Ecuador registraron la visita de 1.446.229 personas (Ministerio de Turismo, 2014), de los cuales 1.050.701 fueron visitantes nacionales y 395.528 extranjeros, observándose un incremento del 32,8% respecto a 2012. Entre las áreas naturales del país más visitadas destacan el Parque Nacional Cotopaxi, el Parque Nacional Galápagos y el Parque Nacional Machalilla, a las que corresponden respectivamente el 15,5%, 14,1% y 12,6% del total de visitas. En relación con la Isla Santay, los datos facilitados por el Ministerio del Ambiente cuantifican en 717.818 los visitantes que acudieron a lo largo de 2014. Por tanto, partiendo de ese número de visitantes, y con carácter orientativo, en el caso de tratarse de un muestreo aleatorio, el error muestral para un nivel de confianza del 95% sería del  $\pm 3,1\%$ . En la Tabla 1 se presenta la ficha técnica de la investigación. Los datos recogidos fueron organizados, tabulados y analizados usando el programa SPSS 22.0 para Windows. Los datos se analizan mediante el uso de una gama de técnicas estadísticas para evaluar las propiedades paramétricas del instrumento aplicado, entre ellas el estadístico de igualdad de varianzas (Levene) y la prueba de robustez de igualdad de medias (Brown-Forsythe), luego un modelo estadístico para analizar la varianza (ANOVA) para comparar grupos de variables cuantitativas. El tratamiento de los datos se ha realizado a través de la

utilización de herramientas estadísticas univariantes y bivariantes. Las diferencias consideradas estadísticamente significativas son aquellas cuya  $p < 0,05$ .

Tabla 1: Ficha técnica de la investigación

Número total visitantes anuales ( 2014)	717.818 de visitantes
Muestra	1.002 encuestas
Procedimiento	Muestreo de conveniencia
Periodo de realización	Junio a septiembre de 2015
Error muestral	$\pm 3,1\%$
Control de la muestra	Realización y supervisión del trabajo por los autores de la investigación

Fuente: Elaboración propia

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN Y DISCUSIÓN

### Características socio-demográficas de los visitantes encuestados

Las características socio-demográficas de los turistas encuestados se presentan en la Tabla 2. El estudio se ha realizado a través de un total de 1.002 encuestas a los visitantes del espacio natural protegido Isla Santay durante los meses de junio y septiembre de 2015. Del total de personas entrevistadas, el 52,1% fueron mujeres y el 47,9% restante hombres. En términos generales, los visitantes son bastante jóvenes (29,1%) tienen menos de 39 años. Por otro lado, el grupo de edad entre 50 y 59 años suele viajar acompañado de su pareja e hijos, los visitantes más jóvenes lo suelen hacer de amigos o compañeros de trabajo mientras que el grupo de visitantes de más edad suele venir acompañado por familiares. Dentro de las personas que viajan solas, su presencia es mayor en el grupo entre 60 y 69 años.

El nivel de estudios de los visitantes es elevado. Un 54,4% de los encuestados declaró tener un título o postgrado universitario. Contribuye de manera notoria a este elevado nivel el hecho de que casi un 58% de los hombres declaró tener estudios universitarios, detectándose un mayor nivel de estudios de los hombres con respecto a las mujeres (coeficiente F de Snedecor Anova = 13,314;  $p = 0,000$ ). Al analizar el nivel de estudios en función de la edad se detecta una asociación positiva entre el nivel de estudios y la edad (estadístico gamma = 0,234;  $p = 0,000$ ). Los visitantes más jóvenes -menores de 30 años- cuentan con un menor nivel de estudios, de manera que conforme aumenta la edad se reduce la presencia de turistas con estudios primarios y secundarios, y aumenta la presencia de turistas con una formación universitaria

Tabla 2: Características socio-demográficas de los turistas

Variables		Porcentaje	Variables		Porcentaje
Sexo (N = 1.002)	Hombre	47,9%	Nivel de formación (N = 1.002)	Enseñanza Primaria	3,5%
	Mujer	52,1%		Enseñanza Secundaria	42,0%
Edad (N = 1.002)	Menos de 30 años	43,0%	País de origen (N = 1.002)	Título universitario o superior	54,5%
	30-39 años	23,1%		Ecuador	70,8%
	40-49 años	18,7%		Estados Unidos	7,0%
	50-59 años	10,0%		Alemania	2,7%
	60-69 años	4,3%		España	2,6%
70 o más años	0,9%	Colombia	2,5%		
Provincias de origen de los ecuatorianos (N = 709)	Pichincha	25,0%	Profesión (N = 1.002)	Italia	2,1%
	Azuay	15,8%		Otros	12,3%
	Guayas	10,4%		Estudiante	23,2%
	Chimborazo	8,3%		Profesional independiente	22,3%
	Manabí	5,8%		Asalariado	22,2%
	El Oro	4,8%		Funcionario/a público	13,7%
	Tungurahua	4,5%		Ama de casa	8,3%
	Los Ríos	4,4%		Empresario/a o Directivo/a	6,1%
	Loja	4,2%		Jubilado/a	3,8%
	Cotopaxi	2,7%		Desempleado	0,4%
Santa Elena	2,5%				
Resto provincias	11,6%				

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

En cuanto al origen de las visitas, un 70,8% son ecuatorianos y el 29,2% restante extranjeros. El origen concreto de los visitantes puede ser analizado en la Tabla 2. Entre los visitantes nacionales, dos provincias de procedencia destacan por encima del resto, es el caso de las provincias de Pichincha y de Azuay. Conjuntamente, representan el 40,8% del turismo nacional que llega a la Isla Santay. En cuanto al turismo extranjero, destaca fundamentalmente la presencia de visitantes norteamericanos, así como de alemanes y españoles. El turista de origen americano (Estados Unidos, Canadá y Sudamérica) representa un 58% del total extranjero, seguido del europeo con un 39% y el resto del mundo con sólo una tasa del 3%. El origen de las visitas pone de manifiesto que la Isla Santay tiene un marcado carácter local como destino turístico natural, hecho que se traduce en la existencia de un vínculo de los visitantes con familiares y/o amigos de la ciudad de Guayaquil. Una muestra de esta conclusión radica en que un 58% de los visitantes que pernoctan en la ciudad de Guayaquil lo hacen en casas de amigos y familiares, y que el canal fundamental de información sobre esta isla como destino turístico es la referencia de conocidos.

### Datos relacionados con el viaje

El índice de repetición de la visita a Santay es bajo ya que sólo un 12,5% de los encuestados la visitó con anterioridad. No obstante, hay que recordar que el desarrollo turístico de esta isla es aún muy incipiente. Como es lógico, el mayor número de turistas que repite la visita es ecuatoriano, un 15% frente a sólo un 6% de visitantes extranjeros; entre estos últimos, la mayoría son norteamericanos. De

las personas entrevistadas, un 21% no pernoctó en Guayaquil y el 79% restante lo hizo al menos una noche. El índice medio de pernoctación alcanza las cuatro noches, existiendo diferencias significativas entre los visitantes ecuatorianos y extranjeros (coeficiente F de Snedecor Anova = 238,731;  $p = 0,000$ ). Así, la tasa de pernoctación extranjera casi duplica a la nacional -5,5 noches frente a las 3 de los ecuatorianos-. La Tabla 3 muestra que existe una relación clara en dirección e intensidad entre el nivel de renta y el grado de pernoctación (estadístico gamma = 0,179;  $p = 0,000$ ), observándose que la tendencia aumenta al incrementarse el nivel de permanencia en la ciudad de Guayaquil, y con ello de la pernoctación. Y, obviamente, ello aumenta conforme se incrementa el nivel de ingresos declarados.

Tabla 3: Permanencia en la ciudad de Guayaquil en función del nivel de renta

Permanencia Ciudad de Guayaquil (noches)	Renta mensual familiar disponible						Total
	Menos de 500 \$	De 500 a 749 \$	De 750 a 999 \$	De 1.000 a 1.249 \$	De 1.250 a 1.499 \$	Más de 1.500 \$	
No pernocta	30,7%	31,2%	22,2%	8,9%	7,5%	12,4%	20,8%
Una noche	15,2%	9,6%	14,3%	8,9%	6,3%	10,3%	11,7%
Entre 2 y 4 noches	29,9%	40,0%	45,2%	51,6%	52,6%	49,0%	40,4%
Entre 5 y 7 noches	11,6%	10,4%	7,9%	13,7%	17,3%	11,7%	12,3%
Más de 7 noches	12,6%	8,8%	10,4%	16,9%	16,3%	16,6%	14,9%

Fuente: Elaboración propia

Las tipologías de alojamiento más utilizado por los turistas encuestados sería la casa de familiares y amigos (58,2%), seguido de alojamiento en hotel o apart hotel u hostales (36,4%). No existen diferencias significativas atendiendo al lugar de procedencia (coeficiente F de Snedecor Anova = 0,156;  $p = 0,693$ ). Los datos muestran la existencia de un vínculo familiar y/o de amistad de un porcentaje elevado de los visitantes a la Isla Santay, siendo un indicio de que actualmente este destino turístico es de marcado carácter local. Y, por razones lógicas, los visitantes ecuatorianos utilizan más frecuentemente las casas de familiares y amigos.

Unos de los objetivos de la Municipalidad de Guayaquil es lograr que los turistas que la visitan se queden el mayor tiempo posible en la misma, lo cual supone un incremento de las pernoctaciones y un mayor desembolso por parte de los visitantes y, por tanto, un aumento del impacto económico en la ciudad. Se analizaron las características socio-demográficas de los visitantes que pernoctan en los establecimientos más caros de la ciudad - determinados a través de la tipología de los hoteles - y el resto de los visitantes, observando que no existen diferencias significativas entre unos y otros en referencia al género, la edad o la profesión. Sí se han encontrado establecimientos hoteleros de mayor lujo, si el turista tiene un nivel de estudios superior (coeficiente contingencia = 0,208;  $p = 0,000$ ) o mayor nivel de renta (coeficiente contingencia = 0,167;  $p = 0,007$ ). Al comparar estos datos con el gasto realizado en la visita a Isla Santay se observa que los viajeros que pernoctan en establecimientos hoteleros gastan más dinero que el resto de los visitantes (coeficiente contingencia = 0,366;  $p = 0,001$ ). Los viajeros que no pernoctan en establecimientos hoteleros, junto con los excursionistas, declaran un

gasto medio en Santay de 6,5 dólares, un 7% inferior al declarado por los turistas que se alojan en los establecimientos hoteleros (7,0\$). Este dato refleja que un segmento de la muestra (25,2%) se caracteriza por mostrar una mayor propensión al gasto ya que, además de alojarse en los establecimientos turísticos más caros, declaran un gasto en Santay algo por encima de la media (6,6\$).

En cuanto a la fuente de información de conocimiento de la Isla Santay como destino turístico (Tabla 4), los resultados muestran que el canal fundamental de información ha sido la recomendación de amigos y familiares. Esta pregunta es de opción múltiple por lo que el resultado es mayor que 100. A distancia le siguen los anuncios en los medios de comunicación y los folletos turísticos. Por lo tanto, el “boca a boca” y los medios de comunicación son los principales canales de promoción de la Isla Santay como destino turístico natural. Es destacable el escaso conocimiento de la Isla Santay por información encontrada en Internet o en redes sociales en una sociedad actual fuertemente digitalizada.

Tabla 4: Fuentes de información Isla Santay como destino turístico

Fuentes de Información	Ecuatorianos	Extranjeros	Total
Recomendación de la agencia de viajes “presencial”	1,8%	13,1%	5,1%
Recomendación de la agencia de viajes “online”	1,6%	5,8%	2,8%
Recomendación de amigos y familiares	54,6%	64,6%	57,5%
Experiencia propia. Visita previa	5,8%	1,4%	2,0%
Folletos turísticos	0,8%	4,8%	10,1%
Anuncios en los medios de comunicación	47,5%	12,7%	37,4%
Recomendación de redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)	2,1%	3,8%	2,6%
Club y/o asociaciones	0,1%	0,0%	0,1%
Información encontrada en internet	5,4%	13,7%	7,8%

Fuente: Elaboración propia

### Satisfacción con la visita

En la encuesta se incorporó una pregunta que pretendía medir el nivel general de satisfacción respecto a la experiencia turística - en una escala de Likert de 5 puntos -. Uno de los aspectos que más llama la atención es el elevado grado de satisfacción que declaran obtener las personas que visitan Santay. En este sentido, ocho de cada diez encuestados declaran estar plenamente satisfechos -un 84,9% señalan una puntuación de 5-. En este grupo se encuentran con mayor frecuencia las mujeres (Tabla 4) y los visitantes en edades comprendidas entre los 40 y 59 años. Al analizar la satisfacción por género del encuestado, se encontró una pequeña mayor frecuencia de mujeres que afirman tener plena satisfacción (Tabla 5), aunque no se ha detectado relación estadística significativa. Este mismo análisis se realizó por tramos de edad, encontrando que los visitantes con edades comprendidas entre los 40 y 59 años (Tabla 7) es el grupo con más satisfacción -en torno al 91% afirmó estar plenamente satisfecho-. El grado de satisfacción declarado, como prueba de imagen de un destino, evidencia el buen posicionamiento de Santay como destino turístico de naturaleza.

Tabla 5: Satisfacción general de la visita según género

		Masculino		Femenino		Total
Satisfacción	1	0,6%	3	-----	0	0,3%
	2	0,2%	1	0,6%	3	0,4%
	3	1,5%	7	2,5%	13	2,0%
	4	14,0%	67	10,9%	57	12,4%
	5	83,7%	401	86,0%	448	84,9%
	Total	100,0%	479	100,0%	521	100,0%
<b>Media Desviación estándar</b>		4,80	0,527	4,82	0,480	4,81

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, destaca el pequeño número de visitantes que se declaran menos satisfechos ya que solamente un 2,7% señala una puntuación menor o igual a tres (Tabla 6).

Tabla 6: Satisfacción general de la visita según edad

		Edad (años)					Total
		Menos 30	30-39	40-49	50-59	Más 60	
Satisfacción	1	-----	0,4%	0,5%	-----	1,9%	0,3%
	2	0,5%	0,4%	0,5%	-----	-----	0,4%
	3	3,0%	1,7%	1,1%	1,0%	-----	2,0%
	4	14,4%	12,2%	10,7%	8,1%	11,3%	12,4%
	5	82,1%	85,3%	87,2%	90,9%	86,8%	84,9%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Media</b>		<b>4,78</b>	<b>4,81</b>	<b>4,83</b>	<b>4,90</b>	<b>4,81</b>	<b>4,81</b>

Fuente: Elaboración propia

Constatado que los visitantes se marchan muy contentos de Isla Santay, se profundiza en este aspecto, analizando qué relación pudiera existir con variables de tipo socio-demográfico, ello es fundamental para una buena gestión y planificación turística. Los resultados muestran que el lugar de procedencia de los visitantes y si han visitado con antelación la isla discrimina de forma significativa en cuanto al grado de satisfacción percibida de la visita, no existiendo diferencias en el grado de satisfacción en relación con el resto de las variables. Al objeto de efectuar estas comparaciones no puede asumirse que las varianzas poblacionales son iguales - el nivel crítico asociado al estadístico de Levene es menor que 0,05 en una de las variables, por lo que se rechaza la igualdad de varianzas -. El estadístico F del ANOVA se basa en el cumplimiento de dos supuestos: normalidad y homocedasticidad, dado que no es posible asumir que las varianzas poblacionales sean iguales, se recurre a los estadísticos de Brown-Forsythe y de Welch como alternativa al estadístico F del ANOVA (Tabla 7). El nivel crítico asociado a ambos estadísticos es menor que 0,05, pudiéndose rechazar la hipótesis de igualdad de medias y concluir que los promedios de las variables comparadas no son

iguales. Atendiendo a la procedencia se observa que el grado de satisfacción es algo mayor en los turistas ecuatorianos.

Tabla 7: Análisis ANOVA satisfacción general de la visita

Variables Socio-demográficas	ANOVA		Estadístico igualdad varianzas		Prueba robustez Igualdad de medias	
	F	Sig.	Levene	Sig.	Brown-Forsythe	Sig.
Origen	10,496	< ,001	28,941	< ,001	9,260	<,002
Visita anterior	1,838	< ,160	8,235	< ,001	4,623	<,011

Fuente: Elaboración propia

Estos resultados evidencian que tanto el lugar de procedencia del turista como el número de visitas ya realizadas al destino son factores que contribuyen y condicionan la satisfacción turística. Están más satisfechos los visitantes que habían estado con anterioridad en la isla y, por tanto, puede notarse que es necesario dedicar cierto tiempo a la Isla Santay, como cualquier otro destino turístico, para disfrutarlo plenamente. En función de ello se recomienda el seguir potenciando la puesta en valor de Santay como destino turístico de naturaleza través de nuevos proyectos e inversiones.

## CONCLUSIONES

El turismo a parajes naturales protegidos se está convirtiendo en una estrategia económica que favorece la generación de ingresos para las comunidades rurales que viven en esos lugares, (Drumm & Moore, 2002). Esta investigación presenta fundamentos teóricos en relación a la necesidad de políticas turísticas específicas que permitan interconectar la necesaria protección de los espacios naturales protegidos con el desarrollo del turismo en estas zonas. Sin olvidar que el éxito que pueda tener esta tipología de turismo dependerá de los intereses y los tipos de vínculos que establezcan los actores de estos espacios protegidos (Araújo-Santana *et al.*, 2013).

Los efectos de estas políticas en Isla Santay (Ecuador), a través de inversiones y proyectos de generación y restauración ecológica por un lado, y de desarrollo de infraestructuras básicas para el impulso de negocios locales turísticos por el otro, por parte de las dependencias y administraciones gubernamentales, pueden cumplir un papel determinante para la formación y permanencia de estos proyectos ecoturísticos. Sin olvidar instituciones académicas y asociaciones como la Universidad de Casa Grande de Guayaquil, la Asociación Amigos de la Isla Santay o la Universidad de Córdoba (España) y otras que, aunque de forma aislada, contribuyen con investigaciones de interés y acciones de apoyo.

El conocimiento de la tipología del turista que visita estos lugares se hace imprescindible para coordinar qué productos turísticos son necesarios ofertar y cómo se debe adaptar los ya existentes. Los resultados de la investigación muestran un turista caracterizado por ser joven, con un elevado nivel de formación y procedente principalmente de Ecuador. El origen de las visitas revela el marcado

carácter local de este destino turístico de naturaleza, que se reafirma con un limitado alojamiento en instalaciones hosteleras (36,4%). Siendo alto el porcentaje de visitantes que acuden por recomendación de familiares y/o amigos y medios de comunicación tradicionales, paralelamente al escaso número de visitantes que han conocido la existencia de este paraje por canales de comunicación digitales, hace reflexionar sobre la política de comunicación empleada.

En relación a la variable satisfacción, los resultados indican que los visitantes señalan haber disfrutado con su visita, considerando acertada la elección de este destino, teniendo una alta satisfacción con su experiencia. El grado de satisfacción declarado, como prueba de imagen de un destino, evidencia el buen posicionamiento de Santay como destino turístico de naturaleza. De igual forma, se pone de manifiesto que los visitantes realizan una valoración significativa distinta de la experiencia vivida según esté más o menos relacionada con que la haya visitado con anterioridad y/o de su lugar de procedencia.

Los resultados obtenidos tienen una clara implicación para los actores turísticos, justifica la necesidad de reflexionar sobre la gestión informativa que hasta la fecha se está implementando al objeto de que Isla Santay sea un lugar sugestivo como destino turístico natural que es, o incluso ofertándose como un producto turístico complementario al turista que viaja a la ciudad de Guayaquil.

Según Prayag (2009) todos los estudios empíricos tienen limitaciones que afectan a la evaluación y generalización. La principal limitación de este trabajo se centra en que los datos recogidos han sido obtenidos a partir de una muestra de visitantes de una zona concreta de Ecuador, y de un tipo de turismo muy concreto como es el turismo de naturaleza. Ello limita las posibilidades de generalización y abre nuevas posibilidades de contrastación hacia otros destinos. A pesar de estas limitaciones, los resultados presentados contribuyen a la literatura, proporcionando aspectos relevantes de Isla Santay como enclave de turismo comunitario.

Para concluir, es necesario destacar que en el campo de los estudios sobre Isla Santay queda mucho por hacer y decir, por lo que se propone realizar futuras investigaciones, ya que además de considerar que así lo requiere la temática, se hace necesario para alcanzar el objetivo que persigue un desarrollo turístico sostenible gestionado por la propia comunidad local de San Jacinto. En línea con este compromiso, un trabajo prioritario que se ha marcado como línea futura de investigación es analizar la satisfacción final de la visita a través de indicadores de oferta turística tanto en referencia a las motivaciones como con otros aspectos no relacionados con el objetivo de la visita.

*Agradecimientos: Los autores quisieran expresar su agradecimiento al Ministerio del Ambiente de Ecuador por su ayuda en la realización del trabajo de campo y a los habitantes de la Isla Santay por el apoyo recibido en la investigación y, sobre todo, por su hospitalidad.*



**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Alén, E.; Losada, N. & De Carlos, P.** (2015) "Profiling segments of senior tourists throughout motivation and travel characteristics." *Current Issues in Tourism* 20(14): 1454-1469
- Al-Oun, S. & Al-Homoud, M.** (2008) "The potential for developing community-based tourism among the Bedouins in the Badia of Jordan." *Journal of Heritage Tourism* 3(1): 36-54
- Araújo-Santana, M. R.; Parra-Vázquez, M. R.; Salvatierra-Izaba, E. B.; Arce-Ibarra, A. M. & Montagnini, F.** (2013) "Políticas turísticas, actores sociales y ecoturismo en la península de Yucatán". *Economía, Sociedad y Territorio* 13(43): 641-674
- Asociación de Pobladores San Jacinto de Santay** (2015) Entrevista al administrador de turismo comunitario: Sr. Valentín Domínguez. Agosto del 2015
- Bigné, J.E.; Font, X. & Andreu, L.** (2000) "Marketing de destinos turísticos: Análisis y estrategias de desarrollo". Esic Editorial, Madrid
- Chi, C. & Qu, H.** (2008) "Examining the structural relationships of destination image. Tourist satisfaction and destination loyalty: An integrated approach". *Tourism Management* 29(4): 624-636
- Chok, S. & Macbeth, J.** (2007) "Tourism as a tool for poverty alleviation: a critical analysis of 'pro-poor tourism' and implications for sustainability". *Current Issues in Tourism* 10(2-3): 144-164
- Cronin, J.J.; Brady, M. K. & Hult, T.M.** (2000) "Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments". *Journal of Retailing* 76(2): 193-218
- Del Chiappa, G.; Lorenzo-Romero, C. & Alarcón-del-Amo, M.** (2015) "Profiling tourists based on their perceptions of the trustworthiness of different types of peer-to-peer applications." *Current Issues in Tourism* 21(3): 259-276. DOI: [10.1080/13683500.2015.1077208](https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1077208)
- Diaz-Christiansen, S.; López Guzmán, T. & Pérez-Gálvez, J.** (2016a) "Motivations and valued attributes of Ecotourism in a natural protected area: Santay Island (Ecuador)". *Mediterranean Journal of Social Sciences* 7(3): 240-249
- Diaz-Christiansen, S.; López Guzmán, T.; Pérez-Gálvez, J. & Muñoz-Fernández, G.** (2016b) "Tourism in natural protected areas: Santay Island (Ecuador)". *Tourism Management Perspectives* 20: 47-54
- Diaz-Christiansen, S., Pérez-Gálvez, J., & Ortega, M.** (2017). "Análisis de las motivaciones hacia el ecoturismo en Ecuador. Un estudio de caso en la Isla Santay". *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, 10(22), 1-18.
- Drumm, A. & Moore, A.** (2002) "Desarrollo del ecoturismo, un manual para los profesionales de la conservación, introducción a la planificación del ecoturismo". The Nature Conservancy, Virginia
- Dyer, P.; Aberdeen, L. & Schuler, S.** (2003) "Tourism impacts on an Australian indigenous community". *Tourism Management* 24(1): 83-85
- Finn, M.; Elliott-White, M. & Walton, M.** (2000) "Tourism and leisure research methods: data collection, analysis and interpretation". Pearson Education, Harlow
- Forteza, J.; Lam González, Y. & Ledesma, J.** (2017) "Motivación, satisfacción e intenciones del turista náutico en la ruta del Spondylus (Ecuador)". *Estudios y Perspectivas en Turismo* 26(2): 267-285

- Gascón, J.** (2013) "The limitations of community-based tourism as an instrument of development cooperation: The value of the social vocation of the territory concept." *Journal of Sustainable Tourism* 21(5): 716-731
- Giampiccoli, A.** (2015) "Community-based tourism: Origins and present trends". *African Journal for Physical, Health Education, Recreation and Dance* 21(2): 675-687
- Giampiccoli, A. & Mtapuri, O.** (2015) "Between theory and practice: A conceptualization of community based tourism and community participation". *Loyola Journal of Social Sciences* 29(1): 27-52
- Harrison, D. & Schipani, S.** (2007) "Lao tourism and poverty alleviation: Community-based tourism and the private sector". *Current Issues in Tourism* 10(2-3): 194-230
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos – INEC** (2010) "Guayaquil social en cifras." Quito
- Jarvis, D.; Stoeckl, N. & Liu, H.** (2016) "The impact of economic, social and environmental factors on trip satisfaction and the likelihood of visitors returning". *Tourism Management* 52: 1-18
- Laughlin, P.** (2014) "Holistic customer insight as an engine to growth". *Journal of Direct, Data and Digital Marketing Practice* 16(2): 75-79
- Li, Y.; Hu, C.; Huang, C. & Duan, L.** (2017) "The concept of smart tourism in the context of tourism information services". *Tourism Management* 58: 293-300
- López-Guzmán, T. & Sánchez-Cañizares, S.** (2009) "Desarrollo socioeconómico de las zonas rurales con base en el turismo comunitario. Un estudio de caso en Nicaragua". *Cuadernos de Desarrollo Rural* 6(62): 81-97
- Mané, A. & Ferreira, L.** (2017) "El perfil del consumidor de hostel en Brasil y sus motivaciones". *Estudios y Perspectivas en Turismo* 26(4): 925- 943
- Manyara, G. & Jones, E.** (2007) "Community-based tourism enterprises development in Kenya: An exploration of their potential as avenues of poverty reduction". *Journal of Sustainable Tourism* 15(6): 628-644
- Meier, M. & Ham, M.** (2009) "Ecotourism in the Republic of Croatia - challenge for the future". *Journal of International Scientific Publication: Ecology and Safety* 3(1): 83-97
- Mgonja, J. T.; Sirima, A.; Backman, K. F. & Backmand, S. J.** (2015) "Cultural community-based tourism in Tanzania: Lessons learned and way forward". *Development Southern Africa* 32(3): 377-391
- Ministerio de Ambiente del Ecuador** (2010) "Generación y restauración de áreas verdes para la ciudad de Guayaquil "Guayaquil ecológico"". Disponible en <http://simce.ambiente.gob.ec/sites/default/files/documentos/anny/PROYECTO%20GUAYAQUIL%20ECOLOGICO%20F.pdf>, Acceso 12 de noviembre del 2015
- Ministerio de Ambiente del Ecuador** (2013) "Generación y restauración de áreas verdes para la ciudad de Guayaquil "Guayaquil ecológico"". Quito
- Ministerio de Ambiente del Ecuador** (2015) "Estadísticas de ingresos de visitantes a la isla Santay". Quito
- Ministerio de Turismo** (2014) "Boletín de estadísticas turísticas 2009 – 2013". pp. 65-76. Disponible en <http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/BoletinesEstadisticos/Anuario/Boletines-estadisticos-anuario-de-estadisticas-turisticas.pdf>. Acceso 12 de noviembre del 2015

- Mtapuri, O. & Giampiccoli, A.** (2016) "Towards a comprehensive model of community-based tourism development". *South African Geographical Journal* 98(1): 154-168
- Muñoz Fernández, G.; Ortega Correa, M.; Díaz-Christiansen, S. & López-Guzmán, T** (2017) "Turismo comunitario y desarrollo rural. Un análisis de la demanda turística en la isla Santay (Ecuador)". *Podium Sport, Leisure and Tourism Review* 6(4): 409-426
- Novelli, M. & Gebhardt, K.** (2007) "Community-Based tourism in Namibia: reality show or window dressing?" *Current Issues in Tourism* 10(5): 443-479
- Nyaupane, G. P.; Morais, D. B. & Dowler, L.** (2006) "The role of community involvement and number/type of visitors on tourism impacts: A controlled comparison of Annapurna, Nepal and Northwest Yunnan, China". *Tourism Management* 27(6): 1373-1385
- Oliver, R. L.** (1993) "Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response". *Journal of Consumer Research* 20: 418-430
- Organización Mundial del Turismo - OMT** (2002) "Tourism and poverty alleviation". Madrid
- Poria, Y.; Reichel, A. & Biran, A.** (2006) "Heritage site management, motivations and expectations". *Annals of Tourism Research* 33(1): 162-178
- Prayag, G.** (2009) "Tourists' evaluations of destination image, satisfaction and future behavioural intentions- The case of Mauritius". *Journal of Travel & Tourism Marketing* 26(8): 836-853
- Ruíz-Ballesteros, E.** (2011) "Social-ecological resilience and community-based tourism: An approach from Agua Blanca, Ecuador". *Tourism Management* 32(3): 655-666
- Sistema de Información Marítimo Costera de Ecuador - SIMCE** (2000) "Ficha Informativa de los Humedales Ramsar". Disponible en <http://simce.ambiente.gob.ec/sites/default/files/documentos/geovanna/Ficha%20Informativa%20de%20Los%20Humedales%20Ramsar.pdf>, Acceso el 20 de noviembre del 2015
- Sistema de Información Marítimo Costera de Ecuador - SIMCE** (2011) "Asociación de Pescadores Artesanales de la Isla Santay. Dirección de Normativas y Proyectos Marino Costeros-Santay". Disponible en <http://simce.ambiente.gob.ec/sites/default/files/documentos/anny/Santay%20-%20Pescadores.pdf> Acceso el 20 de noviembre del 2015
- Simpson, M.** (2008) "Community benefit tourism initiatives. A conceptual oxymoron?" *Tourism Management* 29(1): 1-18
- Sin, H. L. & Minca, C.** (2014) "Touring responsibility: The trouble with "going local" in community-based tourism in Thailand". *Geoforum* 51: 96-106
- Yoon, Y. & Uysal, M.** (2005) "An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: a structural model". *Tourism Management* 26(1): 45-56
- Yuksel, A.; Yuksel, F. & Bilim, Y.** (2009) "Destination attachment: Effects on customer satisfaction and cognitive affective and conative loyalty". *Tourism Management* 31(2): 274-284

Recibido el 01 de mayo de 2018

Primer reenvío el 16 de julio de 2018

Segundo reenvío el 10 de agosto de 2018

Aceptado el 17 de agosto de 2018

Arbitrado anónimamente