



Evaluación de la satisfacción e imagen del Bosque Húmedo La Esperanza como destino ecoturístico

Evaluation of the satisfaction and image of the Humid Forest La Esperanza as ecotourism destination

Ing. Wilson Villavicencio Castillo¹
wvillavicencio@uees.edu.ec

Ing. César Vélez Del Hierro, MDP²
cvelezh@uees.edu.ec

Recibido: 1/09/ 2016, Aceptado: 1/11/ 2016

RESUMEN

El ecoturismo, también denominado turismo ecológico, es una modalidad en la cual el enfoque de las actividades turísticas privilegia la apreciación y preservación del medio ambiente y su entorno. En este sentido, el Bosque Húmedo La Esperanza ubicado en General Antonio Elizalde, provincia del Guayas, se ha convertido en una oferta turística importante para el cantón en lo que a esta modalidad de turismo se refiere; sin embargo, se desconoce el nivel de satisfacción y la percepción de la imagen por parte de los turistas que lo visitan. Es así que, el presente trabajo mediante técnicas de investigación como la encuesta a visitantes, evalúa el nivel de satisfacción e imagen de este destino ecoturístico, pudiendo apreciarse como resultado un alto nivel de satisfacción y una percepción de la imagen bastante buena por parte de los turistas, a pesar de las falencias a nivel administrativo a cargo de la entidad competente que aún no desarrolla un plan adecuado para el correcto manejo de este atractivo natural.

Palabras clave: Bosque Húmedo, ecoturismo, destino turístico, satisfacción

ABSTRACT

The ecotourism, also named ecological tourism, is a modality in which the approach of the tourist activities favours the appraisal and preservation of the environment. In this way, the Humid Forest La Esperanza located in General Antonio Elizalde, province of Guayas, has turned into an important touristic offer for the canton in this modality of tourism; nevertheless, there is not known the level of satisfaction and the perception of the image of the tourists who visit it. In this context, the paper using techniques of investigation like the survey to visitors evaluates the level of satisfaction and image of this eco touristic destination, being able to appreciate a high level of satisfaction and a good perception of the image, in spite of the failings at the administrative level of the competent entity that still does not develop a plan adapted for the correct managing of this natural attraction.

¹Ingeniero en Gestión Turística y Hotelera, UEES, Ecuador.

²Ingeniero en Gestión Turística y Hotelera, UEES, Ecuador. Máster en Dirección de Proyectos, Universidad de Santiago de Compostela, España. Certified Project Management Associate,

Keywords: Ecotourism, tourism offer, tourism destination, satisfaction

Introducción

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

Una de las peculiaridades del ecoturismo es que permite realizar un sin número de actividades deportivas y recreativas alejadas de la contaminación de la ciudad creando conciencia a los viajeros del cuidado y protección del medio ambiente (TIES, 2015).

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

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

Por su parte, la conservación y la protección del medio ambiente es uno de los objetivos principales del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP), fomentando el reconocimiento social acerca de la importancia de la diversidad biológica y las áreas protegidas como elementos que contribuyen al desarrollo sustentable del país. Bajo su cuidado se encuentran 51 reservas naturales distribuidas en las cuatro regiones del país que se categorizan en Parques Nacionales, Reservas Marinas, Reservas Ecológicas, Reserva Biológica, Reserva de Producción de Flora y Fauna, Refugio de Vida Silvestre, Área Natural de Recreación y Reserva Geobotánica (SNAP, 2015).

Es así que, la provincia del Guayas es uno de los destinos dentro de la costa ecuatoriana que posee los recursos necesarios para el ecoturismo, en ella se encuentra una variedad de ecosistemas con numerosas especies de flora y fauna junto con hermosos entornos paradisíacos.

Dentro de la oferta de los destinos ecoturísticos de la provincia se encuentra el cantón General Antonio Elizalde mayormente conocido como Bucay, ubicado en la provincia del Guayas, en donde se asienta el Bosque Húmedo La Esperanza con aproximadamente 500 hectáreas, en donde se ofrece al turista una serie de actividades relacionadas con el ecosistema en que se desarrolla, entre las actividades que se pueden destacar la ruta de las cascadas, senderismo, avistamiento de aves y deportes como el canopig (Guayas Turístico, 2015).

Por ello y en virtud de la importancia de esta área para el desarrollo del ecoturismo en el cantón General Antonio Elizalde la presente investigación realizará la evaluación de la satisfacción e imagen del Bosque Húmedo La Esperanza como destino ecoturístico con la finalidad de aportar datos, indicadores e información que sirvan de línea base para el planteamiento de estrategias y toma de decisiones por parte de los actores clave de esta área protegida.

Ecoturismo: Conceptualización y definición

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

El ecoturismo va unido a actividades como la observación de aves, la observación de la naturaleza o el excursionismo, teniendo como motivación exclusiva que el turista se integre en el entorno natural sin generar ningún impacto, es decir, utiliza de manera sostenible el patrimonio natural y cultural al mismo tiempo incentiva la conservación y busca la formación de una línea ecológica y sociocultural en el manejo de los recursos naturales.

Adicionalmente, el ecoturismo incrementa el número de puestos de trabajos locales ya sea directamente en el sector turístico como indirectamente a los sectores paralelos como guías, artesanos, vendedores de víveres y recuerdos.

Por su parte, según estudios (Beerli & Martín 2004) se considera como una oferta ecoturística al conjunto de bienes y servicios que los productores del sector están dispuestos a ofrecer a determinados precios, estos se los dividen en:

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

Destino ecoturístico

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

El ecoturismo cuenta con una parte fundamental para la comunidad local y su debida planificación con el fin de obtener un beneficio de esta actividad, el destino ecoturístico en sí, es el lugar o sitio donde se ve el impacto del hombre a sus alrededores y se involucra mucho el medio ambiente en el cual se va a convivir sin afectar su ecosistema nato. Siempre y cuando se debe de tener en cuenta su infraestructura y

las diversas actividades ecoturísticas que se vayan a desarrollar en el lapso de tiempo que visitara el destino.

Imagen de destino turístico

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

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

Muchos autores han aportado a lo largo de los años a la definición de imagen de destino, según Reynolds (1985) una imagen es un esquema mental desarrollado por el consumidor, en base a impresiones seleccionadas entre el aluvión de todas las impresiones. Phelps (1986) la definió como una percepción o impresión sobre un lugar.

Similarmente, Moutinho (1987) conceptualiza la imagen como la actitud del turista hacia un conjunto de atributos del destino basada en sus conocimientos, mientras que Bigné y Sánchez (2001) la definen como aquella interpretación subjetiva del turista acerca de la realidad del destino turístico.

Finalmente, Radisic & Mihelic (2006) indican que el éxito de un destino turístico en el mercado depende en gran medida de su imagen y de su marca, siendo esta última la identidad de marca de un producto.

Después de analizar estas conceptualizaciones y aportes de la literatura científica, se puede inferir que la imagen de un destino turístico es la impresión global (creencias, sentimientos) que el turista percibe de un determinado destino.

Componentes y factores asociados a la imagen de un destino turístico

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

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

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

1. Familiaridad, que está integrada por las experiencias del turista y la exposición de información ya sea directa o indirecta del destino que visitara.
2. Reputación, que está asociada con el valor que representa en la mente del consumidor, la percepción al recibir el servicio como consecuencia de los momentos de verdad en base a las vivencias y experiencias del destino en su totalidad.
3. Confianza, es lo que se obtiene del comportamiento y el resultado de experiencias positivas, dicha confianza la generan las personas que habitan en el destino, los servicios, etc.
4. Satisfacción, la cual dependerá del servicio a nivel general que recibió del destino.

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

Satisfacción: Conceptualización y definición

La satisfacción es el resultado de comparar la percepción de los beneficios recibidos con las expectativas que se esperan recibir. Es el grado adecuado entre el deseo y el producto que compramos (Kotler & Armstrong, 2012). En este contexto se debe mencionar que, la satisfacción del turista depende del rendimiento que perciba de un servicio en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador. Si el rendimiento no alcanza las expectativas, el comprador quedará insatisfecho, si el rendimiento coincide con las expectativas el comprador quedará encantado (Armstrong, Kotler, Merino, Pintado, & Juan, 2011).

Así, la satisfacción es una medida del grado en el que se están o no cubriendo las necesidades del cliente; en este sentido, para cubrir las necesidades del cliente el producto o servicio debe cumplir en primer lugar con la función para la cual se había creado (calidad técnica) y debe ofrecerle al cliente en términos en los que espera que se le ofrezca (calidad funcional).

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

Bosque Húmedo La Esperanza: Destino ecoturístico

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

Según datos proporcionados por el Lcdo. José Miranda Sacoto, alcalde del cantón, el Bosque Húmedo La Esperanza recibe aproximadamente 19200 turistas anuales, la entidad encargada del correcto funcionamiento de este destino ecoturístico es el municipio.

Metodología

Para realizar el presente trabajo de investigación se eligió el Bosque Húmedo La Esperanza, figura creada según Acuerdo Ministerial 027, expedido por el Ministerio de Agricultura y Ganadería, publicado en el Registro Oficial N° 112 del 19 de enero del 1989, el cual se encuentra en la siguiente ubicación geográfica, longitud: 79°08'15 E, latitud: 2° 12' 00 S y una altitud de: 320 m.s.n.m.

- Población y muestra

La población que se tomó para la ejecución de las encuestas fue el número de visitantes que acuden anualmente al Bosque Húmedo; el cual, de acuerdo a la información proporcionada por el Municipio del Cantón General Antonio Elizalde, asciende a 19200.

En este sentido, para el cálculo de la muestra se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, dando como resultado un total de 377 encuestas a realizar.

- Tiempo y lugar de recolección de datos e información

El levantamiento de información fue realizado del 12 al 23 de agosto de 2016, como se detalla a continuación:

Tabla 1: Lugar y fecha del estudio

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

Fuente: Elaboración propia

- Métodos y técnicas

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

Por su parte en el método deductivo se realiza un análisis de las motivaciones, expectativas y beneficios durante su viaje.

- Procesamiento estadístico de la información

Para el presente trabajo se utilizaron las diferentes técnicas de procesamiento como el registro, tabulación y codificación, cabe mencionar que las diferentes técnicas para analizar los datos fueron las de deducción, análisis y síntesis. Como parte fundamental para el procesamiento de datos fue Microsoft Excel del paquete de utilitarios de Microsoft Office.

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

Resultados

Características Socio – Demográficas de los encuestados

Mediante el cuestionario se determina que la mayoría de los encuestados que visitaron este destino ecoturístico son de sexo femenino con un 53%, mientras que el 47% son de sexo masculino.

Siendo el 83% de los visitantes de nacionalidad ecuatoriana, seguidos por un 16% de nacionalidad extranjera. Con un 25% entre las edades de 25 a 34 años de edad, seguido por el 21% que comprenden entre 45 a 54 años, por lo que se llega a la conclusión que la mayoría de las personas que visitan el Bosque Húmedo son personas de edad media adulta y adulta.

Cabe recalcar que la gran parte son estudiantes universitarios con un 57% seguidos de los estudiantes nivel secundario que representan el 19%; en cuanto a la actividad de los visitantes del Bosque Húmedo La Esperanza el 47% son trabajadores seguido por un 29% que son estudiantes.

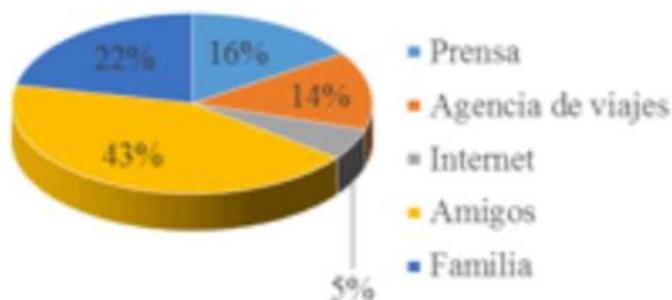


Gráfico 1: ¿A través de qué medios ha conocido / escuchado usted sobre el Bosque Húmedo La Esperanza?

Fuente: Elaboración propia

Tal como se muestra en el gráfico 1 un 43% de los visitantes conocieron acerca del Bosque Húmedo por amigos y el 23% por comentarios de algún familiar.

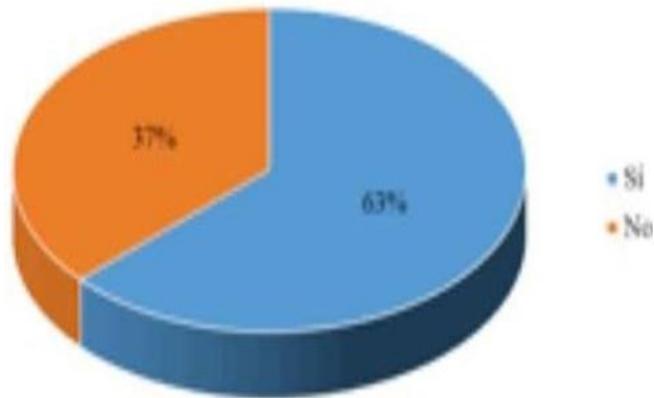


Gráfico 2: Visita Bosque Húmedo La Esperanza

Fuente: Elaboración propia

El gráfico 2 muestra que el 63% de los turistas habían visitado antes este destino, mientras el 37% lo visitaron por primera vez.

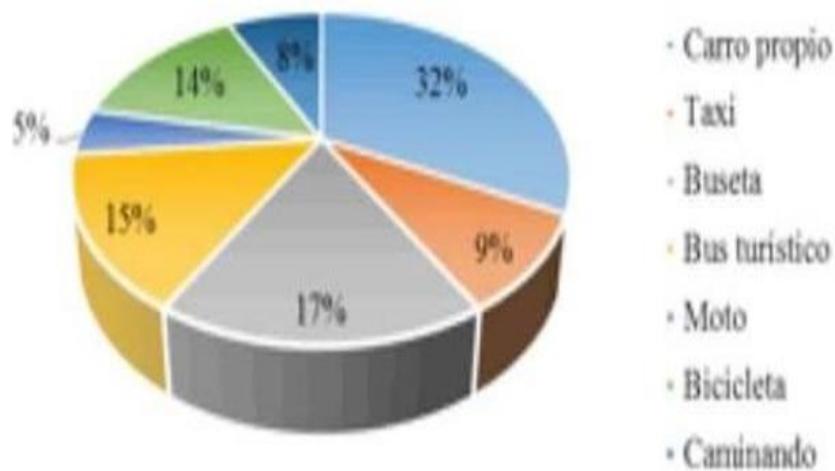


Gráfico 3: ¿Qué medio de transporte utilizó para llegar al Bosque Húmedo la Esperanza?

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, en el gráfico 3 se puede observar que el 32% de los turistas se movilizan con carro propio, mientras que el 17% llegan en bus al cantón General Antonio Elizalde; el 15% de los turistas llega al Bosque Húmedo en buses turísticos.

De acuerdo con el gráfico 4, el 24% de los turistas que visitan el Bosque Húmedo tienen como principal motivación la aventura, en segundo lugar, con un 22% realizan sus viajes por diversión y recreación seguidos del 13% que realizan su viaje por disfrutar el paisaje.

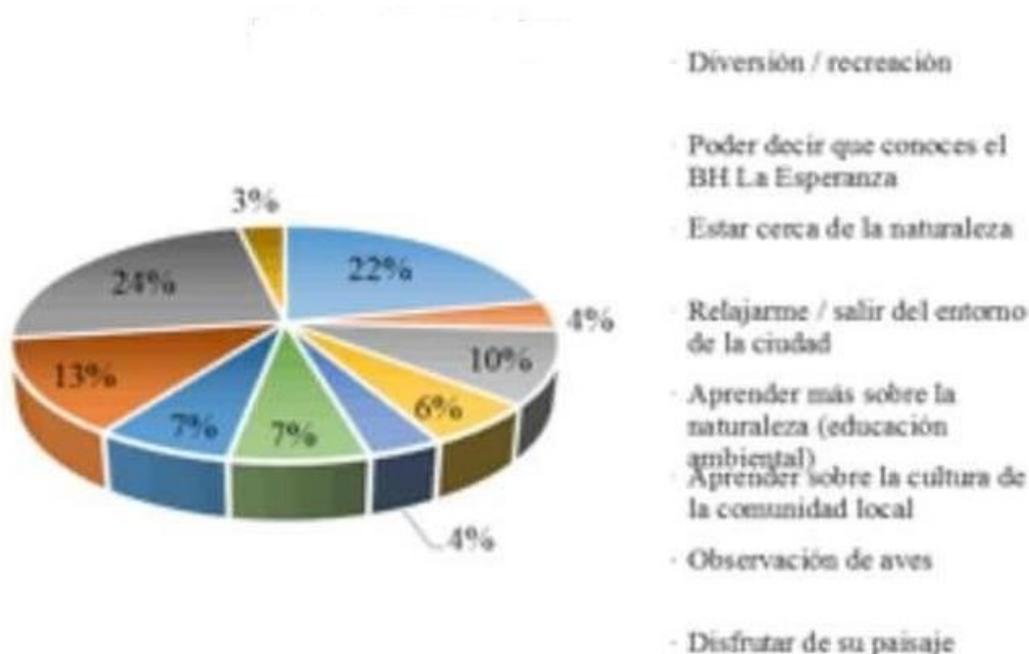


Gráfico 4: Motivación al viajar

Fuente: Elaboración propia

Opinión del Bosque Húmedo la Esperanza como destino ecoturístico

En base a las encuestas realizadas se puede notar que los aspectos que faltan por mejorar en el Bosque Húmedo La Esperanza de acuerdo a los turistas es la falta de actividades culturales, la carencia de una herencia histórica y la mala calidad de vida para la comunidad.

No obstante, dentro de los aspectos que destacan es la seguridad del lugar, la hospitalidad y amabilidad de su comunidad tanto como la oferta gastronómica rica y variada.

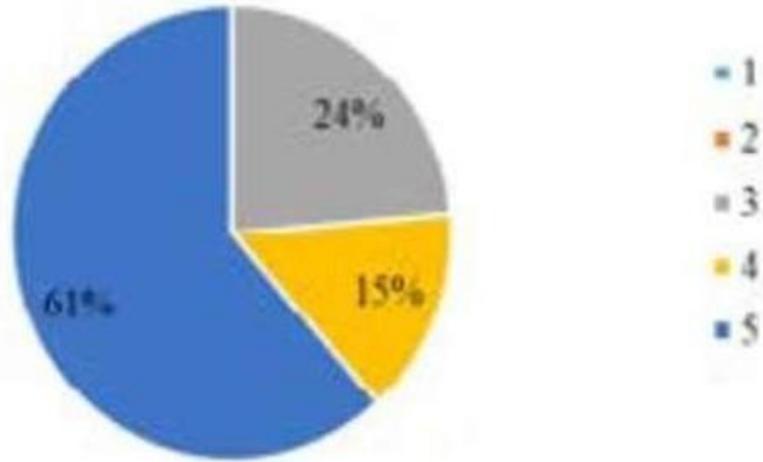


Gráfico 5: Puntuación general de la imagen del Bosque Húmedo La Esperanza

Fuente: Elaboración propia

En base a las 377 encuestas realizadas y tal como se indica en el gráfico 5 el 61% califica a este destino como excelente, el 24% opina que es bueno en comparación con el 15% que considera que es regular.

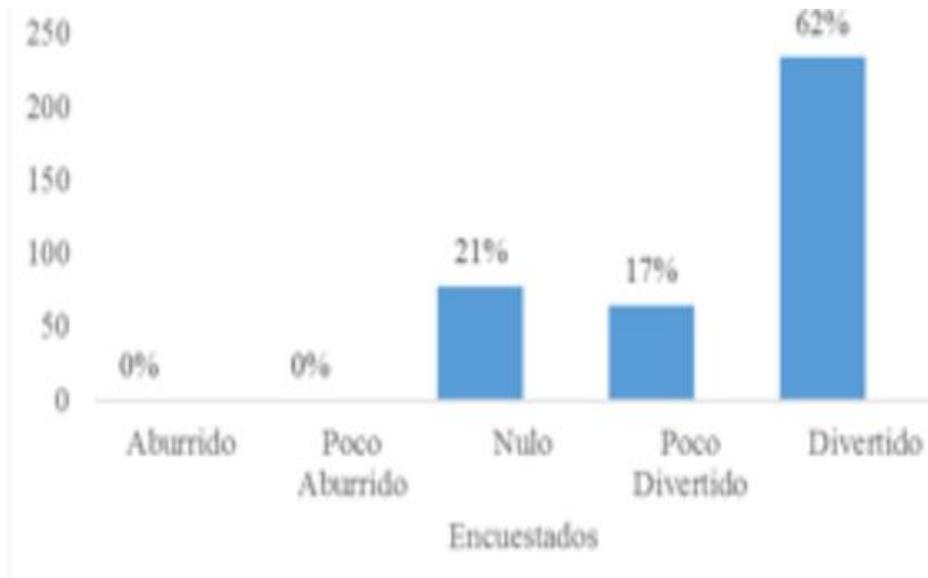


Gráfico 6: Adjetivos que pueden describir su opinión sobre el Bosque Húmedo La Esperanza

Fuente: Elaboración propia

El gráfico 6 es acerca de la opinión sobre el Bosque Húmedo La Esperanza, mostrando que el 62% de los encuestados lo consideran un lugar divertido, seguido por el 21% que le es indiferente, mientras que el 17% restante opina que es poco divertido.

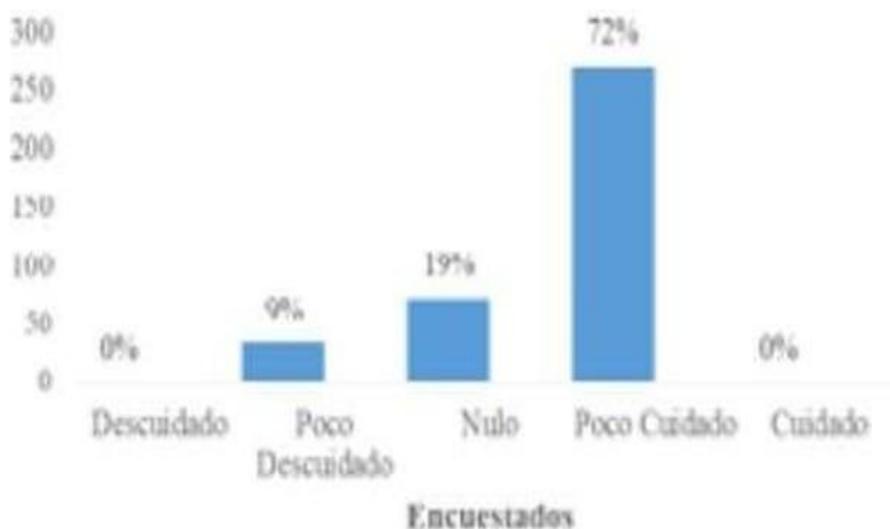


Gráfico 7: Adjetivos que pueden describir su opinión sobre el Bosque Húmedo La Esperanza

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 7 se observa que el 72% de los encuestados consideran que es un lugar poco cuidado, seguido por el 19% que le es indiferente, mientras que el 9% restante opina que es poco descuidado.



Gráfico 8: Adjetivos que pueden describir su opinión sobre el Bosque Húmedo La Esperanza

Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 8 el 57% de los encuestados consideran que es ordenado, seguido por el 25% que le es indiferente, mientras que el 18% restante opina que es poco ordenado.

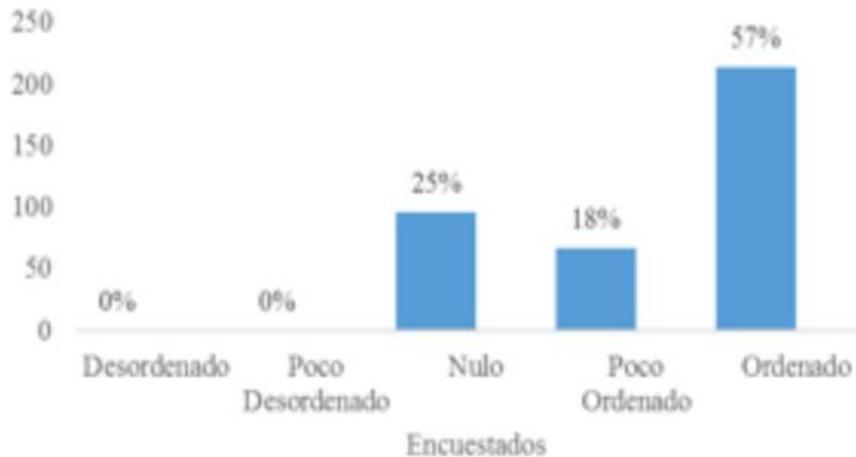


Gráfico 9: Adjetivos que pueden describir su opinión sobre el Bosque Húmedo La Esperanza

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, el gráfico 9 muestra que el 37% de los encuestados consideran que es un lugar poco limpio, seguido por el 27% que le es indiferente, mientras que el 36% restante opina que es un lugar limpio.

Tabla # 2: Valoración de visita Bosque Húmedo La Esperanza

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

Fuente: Elaboración propia

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

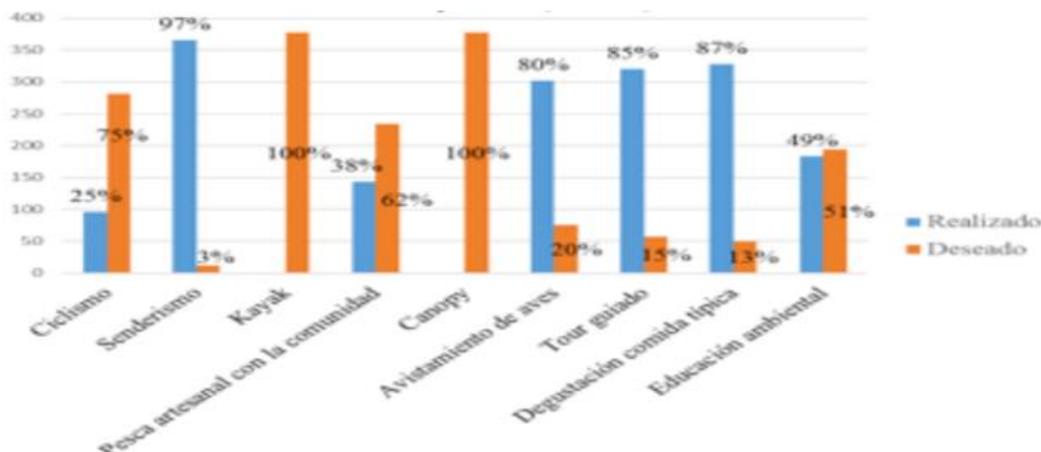


Gráfico 10: Actividades realizadas y deseadas durante su visita al Bosque Húmedo La Esperanza

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 10 se indica que el 100% de los encuestados hubiese querido realizar canopy y kayak; no obstante, cerca del 87% de las actividades que ofrece el destino fueron realizadas por los turistas como senderismo, avistamiento de aves y degustación de comidas típicas.

Al momento de medir la satisfacción general en base a las 377 encuestas realizadas a los turistas se obtuvo que dentro de las falencias que se observaron fue la falta de servicios higiénicos, señalización dentro del bosque y la limpieza.

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

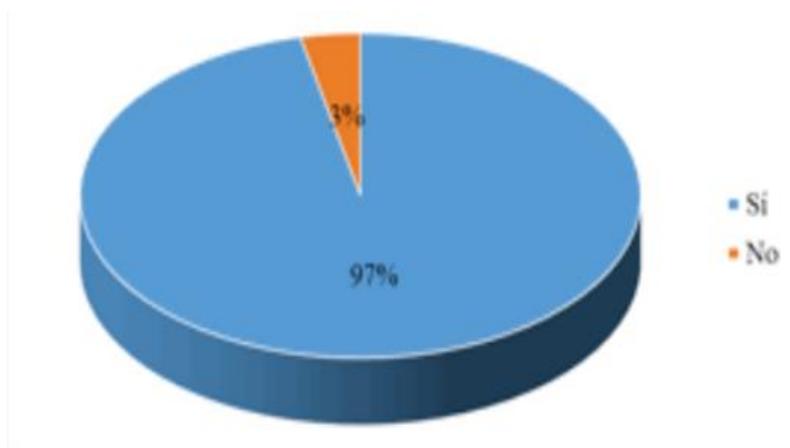


Gráfico 11: ¿Recomendaría visitar el Bosque Húmedo La Esperanza a otras personas?

Fuente: Elaboración propia

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

Tabla 3: Resultados actividades que realizan

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

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones y recomendaciones

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

En lo que respecta a la imagen de este destino se puede concluir que a pesar de estar ubicado a pocas horas de la ciudad de Guayaquil y tener vías en buen estado para llegar al cantón General Antonio Elizalde, en el Bosque Húmedo La Esperanza y sus alrededores existe poca oferta de transporte público para acceder a éste. En este sentido, a pesar de ser un lugar con potencial histórico y cultural, no se ha desarrollado para el visitante una oferta diversificada de actividades culturales que motive a que la estadía del turista se extienda por mayor tiempo.

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

Si bien es cierto el Bosque húmedo La Esperanza tiene anualmente 19200 visitantes, se pudo observar que la mayoría de personas que lo visitan han sido llevadas por conocidos que anteriormente ya habían estado en este destino. En este sentido, se propone que las autoridades pertinentes que administran este recurso natural inicien una campaña estratégica para dar a conocer las diferentes actividades que se pueden realizar e incentiven al mismo tiempo a las personas involucradas para dar un mejor servicio a los turistas y generen mayores ingresos para la comunidad local.

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

Finalmente, el turismo en este sector es considerado empírico debido a que los habitantes que están distribuidos en las diferentes localidades trabajan por cuenta propia, inclusive se observaron niños ofertando su servicio de guía por lo que se recomienda regularizar las actividades turísticas en general para ofrecer seguridad tanto a la comunidad como a los turistas.

Referencias bibliográficas

- Armstrong, G., Kotler, P., Merino, M. J., Pintado, T., & Juan, J. M. (2011). *Introducción al marketing*. Madrid: Pearson.
- Ascanio, A., & Vinicius, M. (2011). *Turismo sustentable*. México: Trillas.
- Baloglu, S., & Brinberg, D. (1997). Affective images of tourism destinations. *Journal*

of Travel Research.

- Beerli, A., & Martín, J.D. (2004). Tourists characteristic and the perceived image of tourist destinations: a quantitative analysis – A case study of Lanzarote, Spain.
- Bigné, J.E. (2005). Nuevas orientaciones del marketing turístico: de la imagen destinos a la fidelización de los turistas. *Papeles de Economía Española*.
- Bigné, J.E., Sánchez, M.I. & Sánchez, J. (2001). Tourism Image, Evaluation Variables and After Purchase Behaviour: Inter-Relationship. *Tourism Management*.
- Escobar, A., & González, Y. (2011). *Marketing turístico*. Madrid: Síntesis S.A.
- Forteza, J., & Andrade, B. (2016). *Estudio sobre la satisfacción e imagen del Área Nacional de Recreación Isla Santay como destino ecoturístico*. Universidad Particular de Especialidades Espíritu Santo, Samborondón: UEES.
- Gómez, M., García, J. A., & Molina, A. (2013). Imagen cognitiva de los destinos de interior desde la perspectiva de residentes y visitantes: una aplicación empírica en 4 regiones españolas. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*.
- Ministerio de Turismo (2015). Ecuador potencia turística. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/Documento-Proyecto-Ecuador-Potencia-Tur%C3%ADstica.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2015). Anuario de Entradas y Salidas Internacionales. Quito.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: Pearson Educación.
- Luque, T., Del Barrio, S., Ibáñez, J.A. & Rodríguez, M.A. (2007). Modeling a city's image: the case of Granada. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/298506804_The_modelling_of_a_city_image_based_on_the_perspective_of_external_opinion_leaders
- Moutinho, L. (1987): Consumer Behavior in Tourism. *European Journal of Marketing*, 21 (10).
- Phelps, A. (1986). Holiday Destination Image – The Problem of Assessment: An Example Developed in Menorca. *Tourism Management*, 7.
- Prefectura del Guayas. (2014). Guayas Turístico: Guía Turística del Guayas. Guayaquil: Prefectura del Guayas.
- Radisc, B & Michelle, B. (2006). The tourist destination brand. *Tourism and Hospitality Management*, 8.
- Reynolds, W.H. (1985). The Role of the Consumer in Image Building. *California Management Review*.
- SNAP. (2015). Sistema Nacional de Áreas Protegidas. Obtenido de



<http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/info-snap>

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