

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**

**Colegio de Ciencias Biológicas y Ambientales**

**Medición de indicadores de Satisfacción del Visitante como  
herramienta para el manejo adaptativo de sitios de visita en las  
áreas protegidas de Galápagos**

**Pamela Estefanía Chávez Flores**

**Biología**

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito  
para la obtención del título de  
Bióloga

Quito, 21 de diciembre de 2020

**Universidad San Francisco de Quito USFQ**  
**Colegio de Ciencias Biológicas y Ambientales**

**HOJA DE CALIFICACIÓN**  
**DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA**

**Medición de indicadores de Satisfacción del Visitante como herramienta  
para el manejo adaptativo de sitios de visita en las áreas protegidas de  
Galápagos**

**Pamela Estefanía Chávez Flores**

**Nombre del profesor, Título académico**

**Susana Cárdenas Díaz, Ph.D.**

Quito, 21 de diciembre de 2020

## **DERECHOS DE AUTOR**

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: Pamela Estefanía Chávez Flores

Código: 00131483

Cédula de identidad: 1725025132

Lugar y fecha: Quito, 21 de diciembre de 2020

## **ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN**

**Nota:** El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, incluso a pesar de estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en <http://bit.ly/COPETHeses>.

## **UNPUBLISHED DOCUMENT**

**Note:** The following capstone project is available through Universidad San Francisco de Quito USFQ institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on <http://bit.ly/COPETHeses>.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero, le agradezco a Dios porque siempre está protegiéndome, guiándome y dándome fortaleza y sabiduría en cada etapa de mi vida. Otro de los pilares fundamentales es mi familia, especialmente mis padres que siempre me están apoyando incondicionalmente y alentando a seguir adelante. También estoy agradecida con mi tutora, Susana Cárdenas porque a lo largo de este proyecto ha sido paciente y un gran apoyo, así como ha compartido su tiempo y enseñanzas. Otras de las personas que brindaron asesoría y apoyo técnico son Gunther Reck, Keyla Castro e Ingrid Jaramillo; apoyo con financiamiento por COCIBA y el Instituto de Ecología Aplicada de la Universidad San Francisco de Quito; por último, pero no menos importante el apoyo institucional por el Parque Nacional Galápagos y Aeropuerto Ecológico Galápagos. Agradezco a todas estas personas e instituciones que apoyaron esta investigación.

## RESUMEN

En los últimos años, Galápagos ha enfrentado una creciente demanda turística, especialmente en los sitios de visita cercanos a puertos poblados. Es así que, un factor prioritario que se debe implementar dentro del Sistema de Manejo de Visitantes, SIMAVIS, es el monitoreo social como la satisfacción del visitante para analizar si los sitios están cumpliendo con la calidad de la visita, además esto se relaciona con la sostenibilidad del destino turístico porque puede influir positivamente en el comportamiento del visitante y esto a su vez, disminuir potenciales impactos en el medio natural. Por tanto, este estudio servirá como herramienta para el manejo adaptativo de sitios de visita en Galápagos y como una oportunidad de mejora. Antes de la pandemia, durante el año 2019 se implementaron encuestas posteriores a la visita a los sitios cercanos a puertos poblados en Santa Cruz como Tortuga Bay, Las Grietas y La Ruta de la Tortuga y en San Cristóbal el sitio León Dormido. Se evaluaron 5 indicadores específicos: características del sitio, actividades realizadas, guianza, manejo y número de visitantes presentes al mismo momento, mediante una escala de 4 puntos. En general, para los cuatro sitios se obtuvo una alta satisfacción para los diferentes componentes; sin embargo, sí hubo comentarios de insatisfacción con el manejo del sitio y hacinamiento percibido en algunos casos. Este trabajo aborda más sobre la satisfacción con el hacinamiento percibido en los tres sitios de Santa Cruz y sugiere que a mayor número de visitantes presentes al mismo momento, la satisfacción disminuye. A través de un modelo de regresión logística ordinal se encontró el número de visitantes sí influye significativamente en la satisfacción de la visita. Para los tres sitios analizados, los resultados indican que en promedio para todas las categorías de número de visitantes, el nivel de satisfacción más probable corresponde a muy satisfecho. Sin embargo, para los casos con mayor número de visitantes, aumentaron las probabilidades de niveles bajos de satisfacción. Esta tendencia, es más pronunciada en el sitio Las Grietas, Santa Cruz, donde el efecto de hacinamiento fue más alto. Todo esto depende de varios factores que influyen en la satisfacción del visitante como: características del sitio; motivaciones y experiencias del visitante; comportamiento de otros visitantes, entre otros. En conclusión, en los cuatro sitios se obtuvo que la satisfacción del visitante es alta con respecto a los componentes evaluados, pero también hay oportunidades de mejora en varios aspectos del manejo del sitio y hacinamiento percibido.

Palabras clave: Sistema de Manejo de Visitantes, indicadores de satisfacción, efecto hacinamiento, encuestas in situ, sitios de visita, Parque Nacional Galápagos.

## ABSTRACT

In the recent years, Galapagos has faced a growing tourist demand, especially in visitor sites near populated ports. Thus, a priority factor that must be implemented within the Visitor Management System, SIMAVIS, is social monitoring such as visitor satisfaction to analyze whether the sites are complying with the quality of the visit, which is also related to the sustainability of the tourist destination because it can positively influence visitor behavior and this, in turn, reduce potential impacts on the natural environment. Therefore, this study will serve as a tool for the adaptive management of visitor sites in Galapagos and as an opportunity for improvement. Before the pandemic, during 2019, post-visit surveys were implemented in sites near populated ports in Santa Cruz such as Tortuga Bay, Las Grietas, and La Ruta de la Tortuga, and in San Cristóbal, the León Dormido site. Five specific indicators were evaluated: characteristics of the site, activities carried out, tour guide, site management, and the number of visitors present at the same time, using a 4-point scale. In general, for the four sites, a high level of satisfaction was obtained for the different components; however, in some cases, there were comments of dissatisfaction regarding management of the site and the overcrowding effect. This paper addresses mostly the satisfaction with the overcrowding perceived in the three sites of Santa Cruz and suggests that with a higher number of visitors present at the same time, satisfactions decreases. Through an ordinal logistic regression model, the number of visitors was found to have a significant influence on the satisfaction of the visit. For three sites analyzed, the results indicate that on average for all categories of number of visitors, the most probable level of satisfaction corresponds to very satisfied. For the cases with the highest number of visitors, the probability of low levels of satisfaction increased. This trend is more pronounced in the Las Grietas site, Santa Cruz, where the overcrowding effect was higher.

All this depends on several factors that influence visitor satisfaction such as site characteristics; visitor motivations and experiences; behavior of other visitors, etc. In conclusion, in the four sites, it was found that visitor satisfaction is high concerning the evaluated components, but there are also opportunities for improvement in various aspects of site management and perceived crowding.

**Key words:** Visitor Management System, satisfaction indicators, overcrowding effect, on-site surveys, visitor sites, Galapagos National Park.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Introducción.....</b>	<b>9</b>
<b>Metodología.....</b>	<b>13</b>
Área de estudio.....	13
Métodos.....	16
Análisis de datos.....	17
<b>Resultados.....</b>	<b>19</b>
Datos socio-demográficos de la muestra.....	19
Características del viaje.....	20
Satisfacción a nivel de sitio de visita.....	21
Satisfacción con el número de visitantes al mismo momento.....	25
Curvas de norma social de satisfacción con el número de visitantes.....	26
Factores que influyen en la satisfacción con el número de visitantes.....	27
Probabilidades del nivel de satisfacción con el número de visitantes.....	27
<b>Discusión.....</b>	<b>29</b>
<b>Referencias bibliográficas.....</b>	<b>36</b>
<b>Anexo A: Tablas.....</b>	<b>42</b>
<b>Anexo B: Ejemplo encuesta de satisfacción.....</b>	<b>46</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de los sitios de visita evaluados.....	14
Figura 2. Principales motivaciones de los encuestados al viajar a Galápagos.....	21
Figura 3. Nivel de satisfacción con respecto al sitio de visita Tortuga Bay.....	22
Figura 4. Nivel de satisfacción con respecto al sitio de visita Las Grietas.....	23
Figura 5. Nivel de satisfacción con respecto al sitio de visita La Ruta de la Tortuga.....	24
Figura 6. Nivel de satisfacción con respecto al sitio de visita León Dormido.....	25
Figura 7. Nivel de satisfacción con el número de visitantes presentes al mismo momento a nivel de sitio de visita.....	26
Figura 8. Curvas de norma social de satisfacción con el número de visitantes presentes al mismo momento en cada sitio de visita.....	27
Figura 9. Probabilidades de nivel de satisfacción con número de visitantes presentes al mismo momento de cada sitio de visita analizado en Santa Cruz (%).....	28

## 1. INTRODUCCIÓN

El turismo es un componente importante para muchas áreas protegidas, ya que dependen de los fondos económicos que se genera para promover la conservación, debido a que el financiamiento gubernamental destinado a la conservación es cada vez más escaso (Whitelaw, King & Tolckach, 2014). También es una fuente de empleo e ingresos para las comunidades locales (McCool et al., 2012). Sin embargo, si no se gestiona eficientemente el turismo; los costos ambientales, sociales y económicos serán mayores que los beneficios que se obtengan; como por ejemplo, una alta demanda turística en un área protegida puede tener un impacto significativo sobre el medio ambiente y por ende, repercutir en su sostenibilidad (Leung et al., 2019). Cabe mencionar que toda actividad turística puede ocasionar algún nivel de impacto negativo sobre el medio natural, por eso para minimizar esos impactos y a su vez maximizar los beneficios que ofrece el turismo es importante monitorear aspectos físicos, biológicos y sociales en los sitios de visita (Leung et al., 2019). Por tanto, dentro del monitoreo social, uno de los factores clave para promover un turismo sostenible es evaluar y comprender la satisfacción del visitante (Oviedo-García et al., 2019; Mutanga et al., 2017), cuyo nivel de satisfacción es el resultado de las experiencias relacionadas con elementos intrínsecos (instalaciones, desempeño del guía turístico, características del sitio, beneficios que obtuvo, entre otros) y extrínsecos (estado de ánimo, valores, cultura, factores ambientales, etc.) al servicio turístico que ha percibido el individuo durante su visita en el destino turístico (Chhetri et al., 2004; Rodger et al., 2012). Al conocer el nivel y los componentes relacionados con la satisfacción, permitirá a las entidades responsables del área protegida ofrecer servicios e instalaciones alineadas con las expectativas de los turistas para aumentar su satisfacción, pero sin comprometer los recursos naturales del sitio turístico (Castellanos-Verdugo et al., 2016).

En previos estudios se ha evidenciado la relación entre la satisfacción y varias variables, entre ellas: la satisfacción del visitante tiene una relación directa y positiva con la imagen y la lealtad al destino (intención de regresar y/o recomendar el sitio) (Kumar, Govindarajo, & Khen, 2019; Romão et al., 2014; Castellanos-Verdugo et al., 2016). Mutanga y sus colegas (2017) encontraron que la interacción con la vida silvestre y los precios del viaje son factores que influyen en la satisfacción general del visitante. Además, la satisfacción influye en el valor percibido y tiene un impacto en las intenciones de comportamiento de los visitantes (Oviedo-García et al., 2019). Estos hallazgos sugieren que las actividades interpretativas son importantes, ya que pueden influir de manera positiva en la satisfacción, comportamiento, conocimiento y en la intención de regresar al sitio turístico (Cheng et al., 2018; Powell & Ham, 2008). Además, existen otros factores que influyen en la satisfacción, entre ellos son: naturaleza, gestión, acceso y expectativa (Digun-Aweto et al., 2020). Por otro lado, también existen estudios enfocados en la relación entre los impactos negativos del turismo y la satisfacción, en los cuales se evidencia que afectan el nivel de satisfacción de los turistas. Tales impactos negativos son: erosión, comportamiento inapropiado de otros turistas (ejm. tirar basura) (Pietilä & Fagerholm, 2016), publicidad falsa, poca información educativa, el costo de los viajes y el exceso de visitantes (Ziegler, Dearden, & Rollins, 2012; Rathnayake, 2015).

Referente al último elemento mencionado (exceso de visitantes), es necesario introducir el término Capacidad de Carga Social (CCS) generalmente representada como el nivel de uso, cuyo indicador es la percepción de hacinamiento de los visitantes en un sitio turístico (Tarrant, Cordell y Kibler, 1997). El hacinamiento percibido es una evaluación negativa con respecto al número de turistas que se encuentran en el mismo momento (Shelby et al., 1989), donde influyen varios factores como: características del área turística (topología, geográfica, nivel de uso, gestión), características del visitante (motivaciones, expectativas,

experiencias pasadas, actitudes frente a la gestión del sitio, actividades recreativas realizadas) y características de otros visitantes (comportamiento, tamaño del grupo, conflictos) (Shelby et al., 1983 ; Graefe et al. 1984 ; Manning, 1999 ; Vaske y Donnelly, 2002; citado en Kalisch, 2012).

Por todo lo expuesto, este caso de estudio se llevó a cabo en el Parque Nacional Galápagos, un destino turístico único e importante para la conservación y la ciencia, por lo que ha enfrentado una creciente demanda turística. El territorio de Galápagos está protegido por tratados internacionales: en 1978 fue declarado como Patrimonio Natural de la Humanidad, en 1985 como Reserva de la Biósfera; en 2002 como sitio Ramsar y en 2005 como Zona Marina Especialmente Sensible (Echeverría et al., 2011).

El principal desafío en los sitios de visita es equilibrar los dos objetivos: conservar la naturaleza y los valores culturales, así como brindar experiencias de calidad a los visitantes (Reck y Martínez, 2010). Por lo tanto, el manejo turístico es un componente importante en la gestión; es por esto que dentro del "Plan de Manejo de las Áreas Protegidas de Galápagos para el Buen Vivir" se encuentra el programa de Gestión de Uso Público y Ecoturismo, cuyo objetivo principal es gestionar los sitios de visita de las áreas protegidas, así como los sitios turísticos naturales y culturales en áreas pobladas para concienciar a los visitantes y a la comunidad local sobre la íntima relación que existe entre los servicios ecosistémicos, biodiversidad y bienestar (DPNG, 2014). En este marco integra enfoques de índole ambiental, social y económica, ya que uno de los propósitos es "garantizar el buen estado de conservación de la Red de Sitios de Uso Público y Ecoturístico y promover una experiencia de visita con calidad" (DPNG, 2014).

Para esto, en 2008 se implementó una herramienta adaptativa fundamental denominada "Sistema de Manejo de Visitantes y Sitios de Visita" (SIMAVIS), el cual fue

desarrollado por el Instituto de Ecología Aplicada de la Universidad San Francisco de Quito (ECOLAP), junto a Conservación Internacional y Parque Nacional Galápagos (PNG) (Reck y Martínez, 2010). Esta herramienta se compone de varios instrumentos para la gestión de las actividades turísticas y el manejo de sus impactos en los sitios de visita, así como también contribuye para que los visitantes experimenten condiciones óptimas durante su visita (DPNG, 2014). Este sistema integra estrategias de manejo como: zonificación turística; estimación de la "Carga Aceptable de Visitantes evaluado en Grupos Al Mismo Momento" (GAMM) en cada sitio de visita; manejo de itinerarios, entre otros. Con respecto a la comunicación y la interpretación ambiental, los guías desempeñan un papel importante y se complementa con estrategias informativas y que concientizan a los visitantes sobre la conservación de este destino único. El monitoreo es un elemento esencial dentro del SIMAVIS para el manejo de los impactos turísticos, ya que se basa en la evaluación de indicadores biofísicos, manejo y sociales; sin embargo, cabe mencionar que desde el pasado solo los dos primeros indicadores han sido monitoreados. Además, el monitoreo es un precedente esencial para la realización de una evaluación de causas y efectos, a la vez sirve para plantear soluciones para mitigar tales impactos (Reck, et al., 2010).

Pese a que la satisfacción y sus indicadores específicos son enfoques importantes de investigación, una revisión de la literatura sugiere que en estudios previos en Galápagos se midió satisfacción de los turistas en términos generales (Powell & Ham, 2008; Rivera, & Croes, 2010; Zander et al., 2016; Carvache-Franco, Carvache-Franco & Hernández-Lara, 2020). La satisfacción del visitante es un indicador social multifacético en el cual influyen varios factores y puede ser enfocado de varias maneras (Manning, 2011). El estudio realizado por Zander y sus colegas (2016) es un ejemplo de estudio más específico, en el cual midieron la satisfacción con los guías e instalaciones del PNG. Ningún estudio hasta el momento ha

evaluado los indicadores de satisfacción a nivel de sitios de visita y las diferentes características que influyen en la experiencia en los mismos.

Por tal razón, el presente estudio tiene como objetivo medir uno de los criterios sociales primarios: la satisfacción y sus indicadores a nivel de sitios de visita de Galápagos. El área de estudio se enfoca en sitios de visita cercanos a puertos poblados en la isla Santa Cruz y San Cristóbal, los mismos que han sido priorizados con la Dirección del Parque Nacional Galápagos. Tomando en cuenta que uno de los principales postulados del SIMAVIS es evaluar el efecto del hacinamiento, el estudio pretende evaluar si existe una relación significativa entre el hacinamiento percibido y la satisfacción del visitante, así como identificar qué factores socio-demográficos influyen significativamente, entre ellos nacionalidad, edad, nivel de estudio y género. Este estudio, al ser un primer intento para implementar y monitorear indicadores sociales en los sitios de visita de Galápagos, contribuirá a proporcionar información específica para mejorar el manejo adaptativo de estos sitios.

## **2. METODOLOGÍA**

### **2.1 Área de estudio**

El Parque Nacional Galápagos representa el 97% del territorio de Galápagos. La principal fuente económica de este territorio es el ecoturismo donde cuenta con sitios de visita terrestres y marinos que brindan diversos atractivos turísticos entre los cuales, observación de la biodiversidad endémica y única, características geológicas impresionantes, valores culturales, educación ambiental y actividades recreativas (DPNG, 2014). Según el "informe anual de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos del año 2019", se recibió un total de 271.238 visitantes (DPNG, 2020).

Por tanto, el presente estudio se enfocó en evaluar sitios de visita cercanos a centros poblados en Santa Cruz y San Cristóbal porque atraen a una gran cantidad de turistas y residentes, lo cual provoca una mayor presión sobre la biodiversidad y ecosistemas naturales de estos sitios, en comparación con sitios que se encuentran alejados de los puertos.

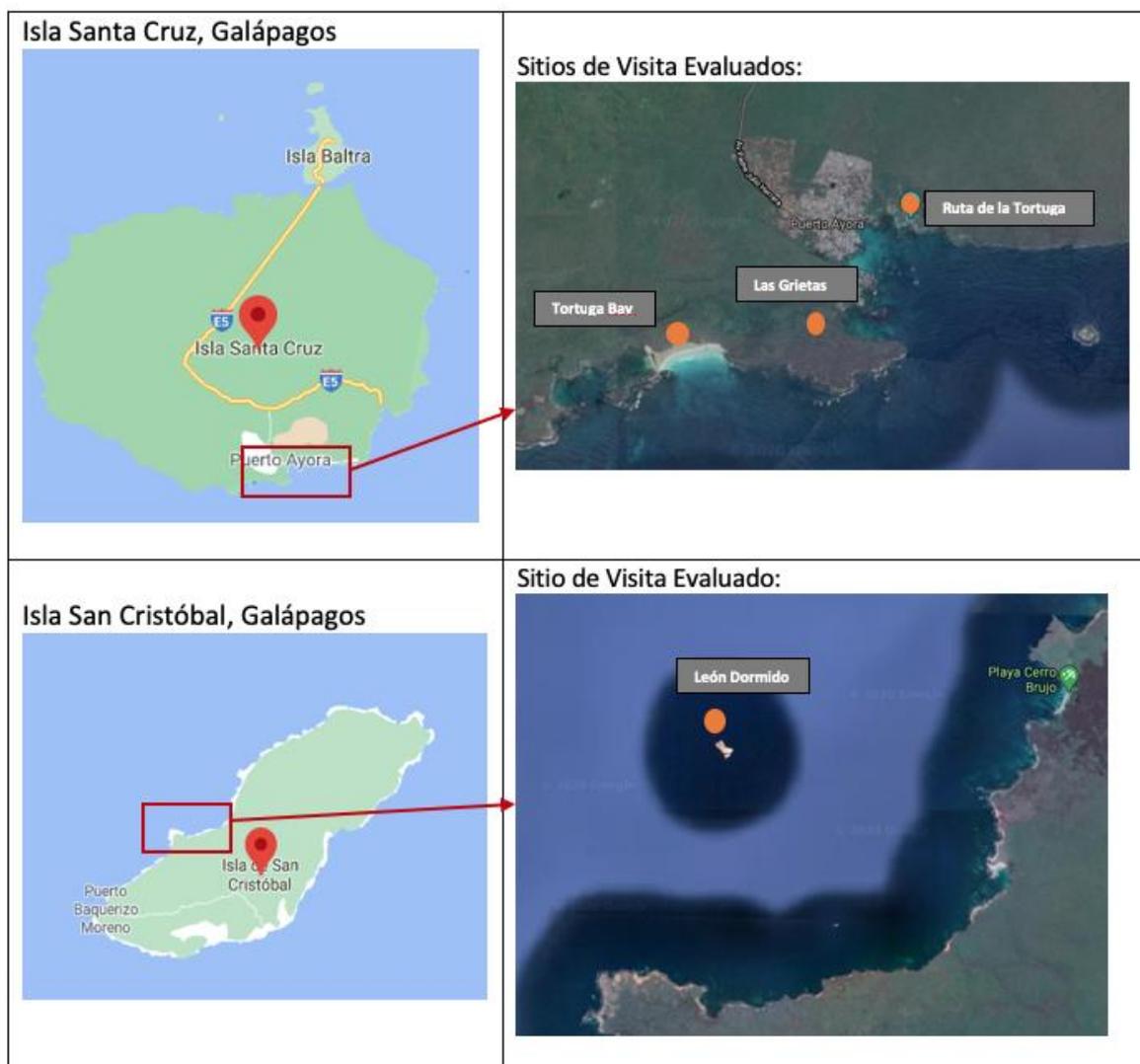


Figura 1. Mapa de los sitios de visita evaluados. En la parte superior se encuentra la isla Santa Cruz y cercano a Puerto Ayora se ubican los sitios de visita, Tortuga Bay, Las Grietas y Ruta de la Tortuga. En la parte inferior se encuentra la isla San Cristóbal y cercano a Puerto Baquerizo Moreno se ubica el sitio de visita León Dormido.

La isla Santa Cruz posee 33 sitios de visita, entre los cuales se encuentran Tortuga Bay, Las Grietas y La Ruta de la Tortuga; los dos primeros son sitios terrestres de uso recreacional y el otro es un sitio de interpretación, cercanos a Puerto Ayora (DPNG, s/f.). En

2019, esta isla recibió alrededor de 400.000 visitas a los sitios cercanos a los puertos (DPNG, 2020).

La playa Tortuga Bay se caracteriza por poseer arena blanca, aguas cristalinas y por ser el sitio donde anidan las tortugas negras. Este lugar es ideal para los visitantes que quieren realizar actividades como: caminatas, snorkel, kayak y surf; así como la observación de la biodiversidad (DPNG, 2016) (1). En el año 2019, representó el sitio más visitado de Santa Cruz, recibió 167.000 visitantes, lo cual equivale al 41% de las visitas a los sitios cercanos a puertos poblados en esta isla (DPNG, 2020).

Las Grietas, lleva ese nombre debido a que hay una grieta de 12 metros de profundidad donde se visualiza dos capas de agua. Este sitio es ideal para el avistamiento de aves, además los visitantes pueden realizar caminatas y snorkel (DPNG, 2016) (2). En 2019, fue el tercer sitio con más visitas en Santa Cruz, recibió alrededor de 85.710 visitantes (equivale al 21% de las visitas) (DPNG, 2020).

La Ruta de la Tortuga es un sitio de interpretación que fue inaugurado en 2017, donde los visitantes pueden conocer y aprender sobre los valores naturales y culturales de Galápagos mediante cuatro centros de interpretación. También pueden dirigirse al “centro de reproducción y crianza en cautiverio “Fausto Llerena”, y la sala “Símbolo de Esperanza” donde se exhibe la muestra de Solitario George” (DPNG, 2017).

En la isla San Cristóbal, en 2019 se registró 184.000 visitas a los sitios cercanos a puertos poblados (DPNG, 2020), uno de ellos es León Dormido, un lugar recreativo que constituye una formación rocosa de una altura de 148 metros. Es un lugar que ofrece a los visitantes varias actividades acuáticas como: snorkel, buceo y surf; además de la observación de la fauna terrestre y marina (GAD San Cristóbal, s/f.). Al ser el sitio de visita marino más cercano a Puerto Baquerizo Moreno, capital de la isla San Cristóbal, tiene un nivel de visitación alto y de todas las modalidades de turismo.

## 2.2 Métodos

La satisfacción de los turistas (nacionales y extranjeros) se midió a través de encuestas posterior a la visita de los sitios. Las encuestas se realizaron en persona con asistentes de investigación, quienes presentaron y entregaron las encuestas a los turistas para que respondan directamente. Los puntos estratégicos para encuestar fueron ambos aeropuertos de Santa Cruz y el de San Cristóbal por donde ingresan y salen los visitantes de las islas; y donde es posible realizar un muestreo aleatorio en las salas de embarque. La encuesta se implementó en dos fases, en Santa Cruz entre diciembre de 2018 a marzo de 2019 y en San Cristóbal fue entre marzo a mayo de 2019.

Con respecto a la selección de los sitios de visita, el Instituto de Ecología Aplicada de la USFQ, ECOLAP-USFQ, junto a la Dirección de Uso Público del Parque Nacional Galápagos escogieron estos sitios por su prioridad a ser evaluados y con el fin que los resultados puedan proveer insumos para mejorar su manejo.

Se diseñó dos versiones de la encuesta: la primera que incluyó los 3 sitios de visita de Santa Cruz y otra similar con 3 sitios de visita de San Cristóbal. Las encuestas se distribuyeron en dos versiones de lenguaje: español e inglés. Con respecto a la estructura, tuvieron cinco secciones que contenían en su mayoría preguntas cerradas (opción múltiple) y algunas preguntas abiertas para que el encuestado coloque sus respectivos comentarios. La primera sección permitió obtener información sobre el viaje como: fecha de llegada y salida, primera vez en Galápagos, duración de la estadía, tours realizados, número de personas que fueron parte del viaje, si viaja como parte de un paquete turístico y la principal motivación para visitar este destino turístico. Las tres siguientes secciones se abordó de manera específica la experiencia del visitante en cada sitio de visita, en las cuales se les preguntó qué más les gustó, sus expectativas y se evaluó los siguientes indicadores de satisfacción específicos con respecto a: características del sitio, actividades acuáticas, desempeño del guía, manejo del

sitio y número de turistas al mismo momento. Para evaluar el efecto de hacinamiento, además del nivel de satisfacción con el número de visitantes presentes al mismo momento, los turistas contestaron su nivel de satisfacción hipotética con respecto a potenciales números de visitantes. Para la medición de dichos indicadores se utilizó una escala de 4 puntos, debido a que es una escala que se usa frecuentemente para la medición de satisfacción de servicios, siendo 1= nada satisfecho y 4=extremadamente satisfecho. Cabe mencionar que cada indicador tiene sus respectivos elementos que fueron evaluados, junto con preguntas abiertas sobre comentarios específicos luego de la valoración de satisfacción.

Por último, en la cuarta sección se recopiló información sobre el perfil de los visitantes: sexo, edad, si es miembro de alguna organización, nacionalidad, residencia y nivel de estudios.

Se obtuvieron muestras representativas a la población de turistas de Galápagos, un total de 506 encuestados para los tres sitios de visita en Santa Cruz (Tortuga Bay: 349; Las Grietas: 305; La Ruta de la Tortuga: 345). Mientras que en San Cristóbal se obtuvo un total de 142 encuestados; sin embargo, en este caso solo el sitio León Dormido obtuvo una muestra significativa con 129 encuestas en total, por ende, los sitios parte del tour 360 e isla Española no se tomaron en cuenta en el estudio. En promedio, cada encuesta tardó entre 10 a 15 minutos en completarse.

### **2.3 Análisis de datos**

Se realizó estadística descriptiva para todas las secciones de las encuestas particularmente, características del viaje, niveles de satisfacción por cada sitio y categoría de evaluación, y características socio-demográficas de la muestra. Con el fin de visualizar los niveles de satisfacción, se realizó boxplots para cada indicador específico de cada sitio de visita. Cabe mencionar que se usaron medianas porque los datos son cualitativos y no se

ajustan a una distribución normal. Además, permite visualizar mejor el puntaje de satisfacción central de la distribución de cada respectivo componente.

### ***2.3.1 Aplicación para estimar las curvas de normas sociales para cada sitio de vista en PNG.***

El enfoque de la teoría normativa evalúa el nivel de uso y factores relacionados con el hacinamiento en un sitio específico por unidad de tiempo (Rathnayake, 2015). A partir de las medias y medianas obtenidas con respecto al número de visitantes que se encuentran al mismo momento en un sitio, se traza la curva de norma social, cuya variable de respuesta será la dimensión que se analiza (aceptabilidad, tolerancia, satisfacción, etc.). En este estudio evalúe la satisfacción con respecto al hacinamiento percibido, por ende, en la gráfica el punto más alto de la curva será el punto 4 que representa el nivel máximo de satisfacción (extremadamente satisfecho). Conforme los puntos de la escala van decreciendo, significa que va disminuyendo el nivel de satisfacción con respecto al número de visitantes presentes al mismo momento. La satisfacción mínima será el punto 1 de la escala (nada satisfecho) (Manning & Lawson, 2002). Los rangos que se usaron para evaluar el efecto de hacinamiento fueron los siguientes: sin otros turistas, 1 a 4 turistas, 5 a 10 turistas, 11 a 20 turistas, 21 a 40 turistas, 41 a 60 turistas y más de 60 turistas. Se evaluaron en dos escenarios, caso real (número de visitantes presentes al mismo momento percibido por el encuestado) e hipotético (enfoque numérico).

### ***2.3.2 Factores que influyen en la satisfacción con el número de visitantes***

Para evaluar los supuestos e identificar los factores que influyen en la satisfacción con el número de visitantes, utilicé un modelo de regresión logística ordinal mediante el software estadístico Stata, donde la ecuación general para cada sitio evaluado fue:

$$NS = \beta_0 + \beta_{\text{Edad}} \cdot \text{Edad} + \beta_{\text{Educación}} \cdot \text{Educación} + \beta_{\text{Género}} \cdot \text{Género} + \beta_{\text{N visitantes}} \cdot \text{Número visitantes} + \epsilon$$

donde,

NS=Nivel de satisfacción con respecto al número de visitantes

Edad= variable continua en número de años

Educación= categorizado en números

Género= variable dummy, femenino 1 y masculino 0

Número de visitantes= número de visitantes percibidos en el mismo momento

A través de este modelo de regresión logística ordinal, calculé las probabilidades de nivel de satisfacción con el número de visitantes presentes al mismo momento porque permite conocer cómo cambiaría la satisfacción con cada rango de número de visitantes en cada sitio de visita.

### **3. RESULTADOS**

#### **3.1 Datos socio-demográficos de la muestra**

Para el caso de los sitios de visita de Santa Cruz se obtuvo lo siguiente: el 63% de los encuestados fueron extranjeros (de los cuales un 39% pertenecían a EE. UU.) y el 37% turistas nacionales. El 54% fueron mujeres y el 46% hombres. En cuanto a la edad, el 84% corresponde al grupo de 18 a 64 años, el 13% fueron visitantes de 65 años o más y un 2% menores de 18 años. La mayoría (88%) no pertenecían a alguna organización o grupo de conservación. Con respecto al nivel de educación, la mayoría recibieron una educación universitaria, pregrado (49%) y postgrado (36%) (Tabla 1).

Para el caso del sitio León Dormido en San Cristóbal se obtuvo que el 57% fueron extranjeros (de los cuales un 36% pertenecían a EE. UU.) y el 43% nacionales. El 56% eran mujeres y el 44% hombres. En cuanto a la edad, el 89% tenían entre 18 a 64 años, el 12% eran de 65 años o más y el 2% menores de 18 años. La mayoría (98%) no eran miembros de alguna organización de conservación. Con respecto al nivel de educación, la mayoría recibieron una educación universitaria, pregrado (50%) y postgrado (35%) (Tabla 1).

#### **3.2 Características del viaje**

Los encuestados que visitaron sitios de Santa Cruz son en su mayoría turistas que visitaban por primera vez Galápagos (83%). La mayoría se quedó entre 1 a 5 días (43%). En cuanto a los tours que realizaron fueron los siguientes: tour a la parte alta de islas habitadas (23%), tour de bahía cercano a puertos (18%), island hopping (17%), crucero navegable de varios días abordo (16%), tour diario para visitar islas o sitios no habitados (15%), tour diario de buceo (8%) y pesca vivencial (2%). La cuarta parte de los visitantes indicaron que viajaron con 1 a 5 personas. La mayoría (55%) no viajaron como parte de un paquete turístico (Tabla 2). Por último, las motivaciones fueron segmentadas en cinco factores según el estudio realizado en Galápagos por Carvache y sus colegas (2020); es así que los resultados muestran que la mayoría de los encuestados, el 68%, visitaron Galápagos para tener una experiencia de turismo de naturaleza (Fig. 2A).

El 81% de los encuestados que visitaron el sitio León Dormido visitaban por primera vez Galápagos y un 40% indicó que su duración de estadía fue entre 1 a 5 días. Con respecto a los tours que realizaron fueron: tour diario para visitar islas o sitios no habitados (29%), tour a la parte alta de islas habitadas e island hopping (21%), tour de bahía cercano a puertos (12%), tour diario de buceo (10%), crucero navegable de varios días a bordo (5%) y tour de pesca vivencial (1%). El 81% de los visitantes indicaron que viajaron con 1 a 5 personas. La mayoría de los encuestados (79%) no viajaron como parte de un paquete turístico (Tabla 2). Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados (72%) tienen como principal motivación tener una experiencia de turismo de naturaleza al visitar Galápagos (Fig. 2B).

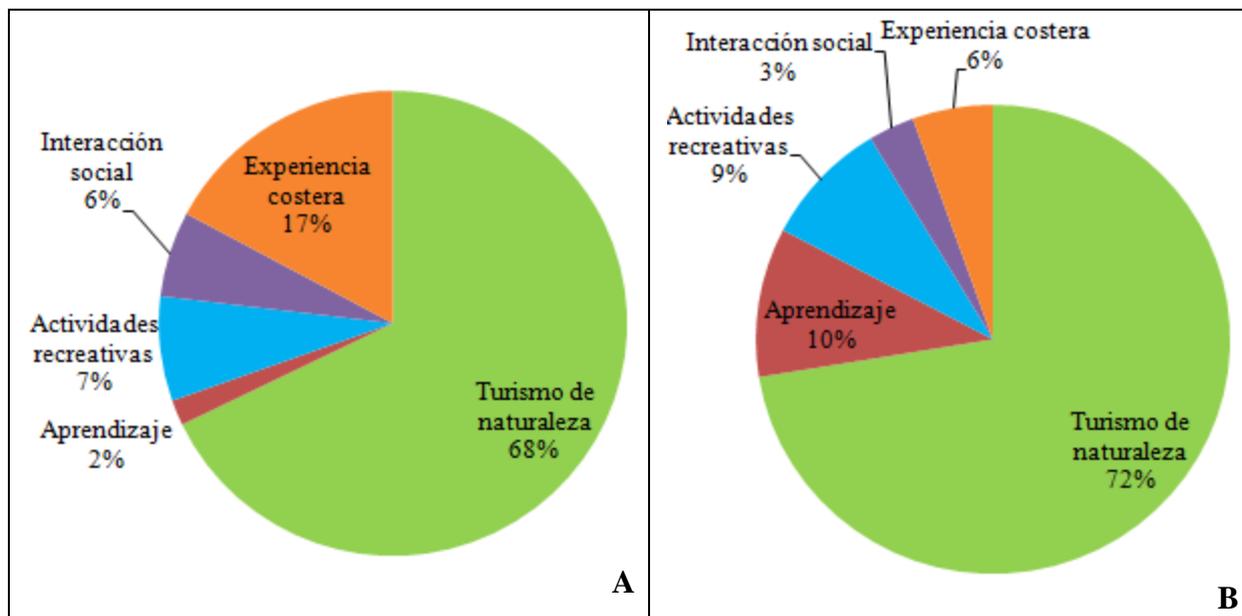


Figura 2. Principales motivaciones de los encuestados al viajar a Galápagos. A. Principales motivaciones en los sitios de visita de Santa Cruz. B. Principales motivaciones en el sitio de visita de San Cristóbal.

### 3.3 Satisfacción a nivel de sitio de visita

#### *Tortuga Bay*

Con respecto a la satisfacción con las características de este sitio los elementos que obtuvieron un nivel de satisfacción de "extremadamente satisfecho", fueron fauna, geología, paisaje y sendero; mientras que la flora obtuvo un nivel de satisfacción de "muy satisfecho" (Fig. 3A). En cuanto a las actividades recreativas que se ofrecen en este sitio se obtuvo un nivel de satisfacción de "extremadamente satisfecho" para kayak y natación; mientras que un nivel de satisfacción de "muy satisfecho" para snorkel (Fig. 3B). Referente a la guía turística, todos los elementos (conocimiento del sitio, manejo del grupo, nivel de inglés, actitud y comportamiento) obtuvieron el mayor nivel de satisfacción (Fig. 3C). En cuanto a la satisfacción con el manejo del sitio, los elementos que obtuvieron un nivel de satisfacción de "extremadamente satisfecho", fueron seguridad para el visitante, tiempo suficiente para visitar en tierra y hacer snorkel; en cambio los elementos con una satisfacción de "muy satisfecho", fueron letreros e información y mantenimiento de senderos (Fig. 3D).

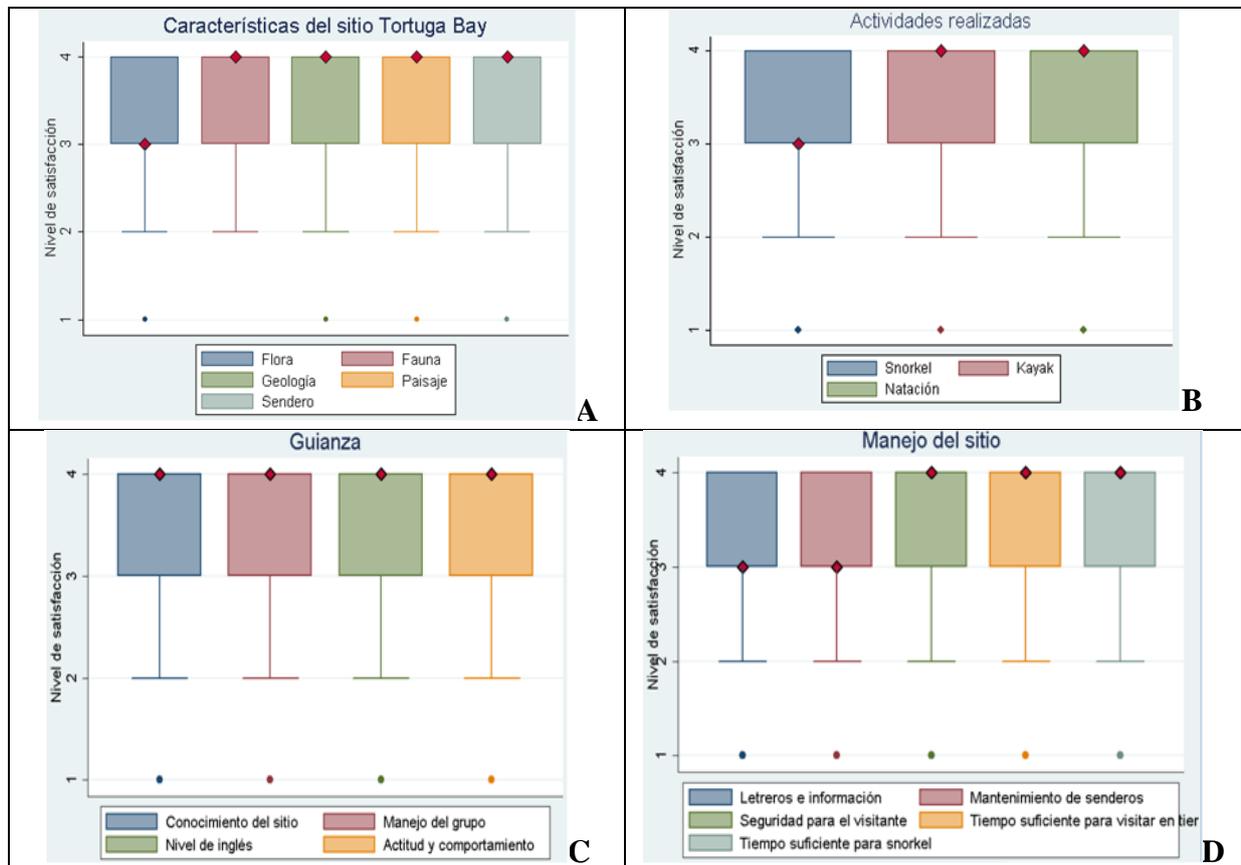


Figura 3. Nivel de satisfacción con respecto al sitio de visita Tortuga Bay. A. Satisfacción con características del sitio. B. Satisfacción con actividades realizadas. C. Satisfacción con elementos de la guianza. D. Satisfacción con el manejo de sitio y la visita. Nota: Los rombos rojos indican las medianas para cada indicador.

### *Las Grietas*

Con respecto a la satisfacción con las características de este sitio, los elementos con el mayor nivel de satisfacción fueron geología, paisaje y calidad de agua; mientras que los elementos flora y fauna obtuvieron un nivel de satisfacción de "muy satisfecho" (Fig. 4A). En cuanto a las actividades realizadas, los elementos con un nivel de satisfacción de "extremadamente satisfecho", fueron snorkel, natación y observación en miradores; mientras que un nivel de satisfacción de "muy satisfecho" corresponde a la actividad caminatas (Fig. 4B). Referente a la guianza turística y manejo del sitio, todos los elementos obtuvieron un nivel de satisfacción de "muy satisfecho" (Fig. 4C y 4D respectivamente).

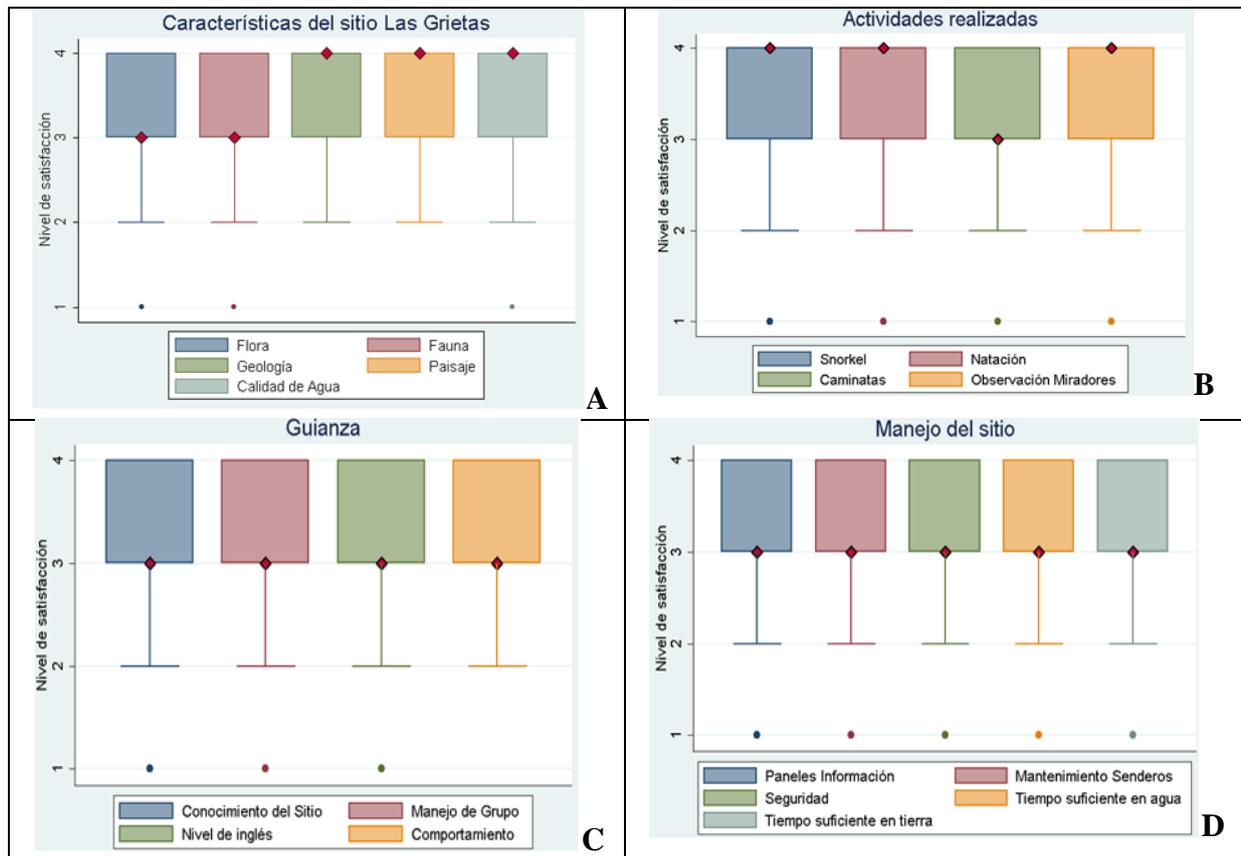


Figura 4. Nivel de satisfacción con respecto al sitio de visita Las Grietas. A. Satisfacción con características del sitio. B. Satisfacción con actividades realizadas. C. Satisfacción con elementos de la guianza. D. Satisfacción con el manejo de sitio y la visita. Nota: Los rombos rojos indican las medianas para cada indicador.

### *La Ruta de la Tortuga*

Con respecto a las características de este sitio se obtuvo el mayor nivel de satisfacción para la fauna y la muestra de Solitario George, en cambio los elementos con un puntaje de "muy satisfecho", fueron flora, paisaje y senderos (Fig. 5A). Por otro lado, todos los elementos de los indicadores, guianza turística y manejo del sitio, obtuvieron el mayor nivel de satisfacción (Fig. 5B y 5C respectivamente).

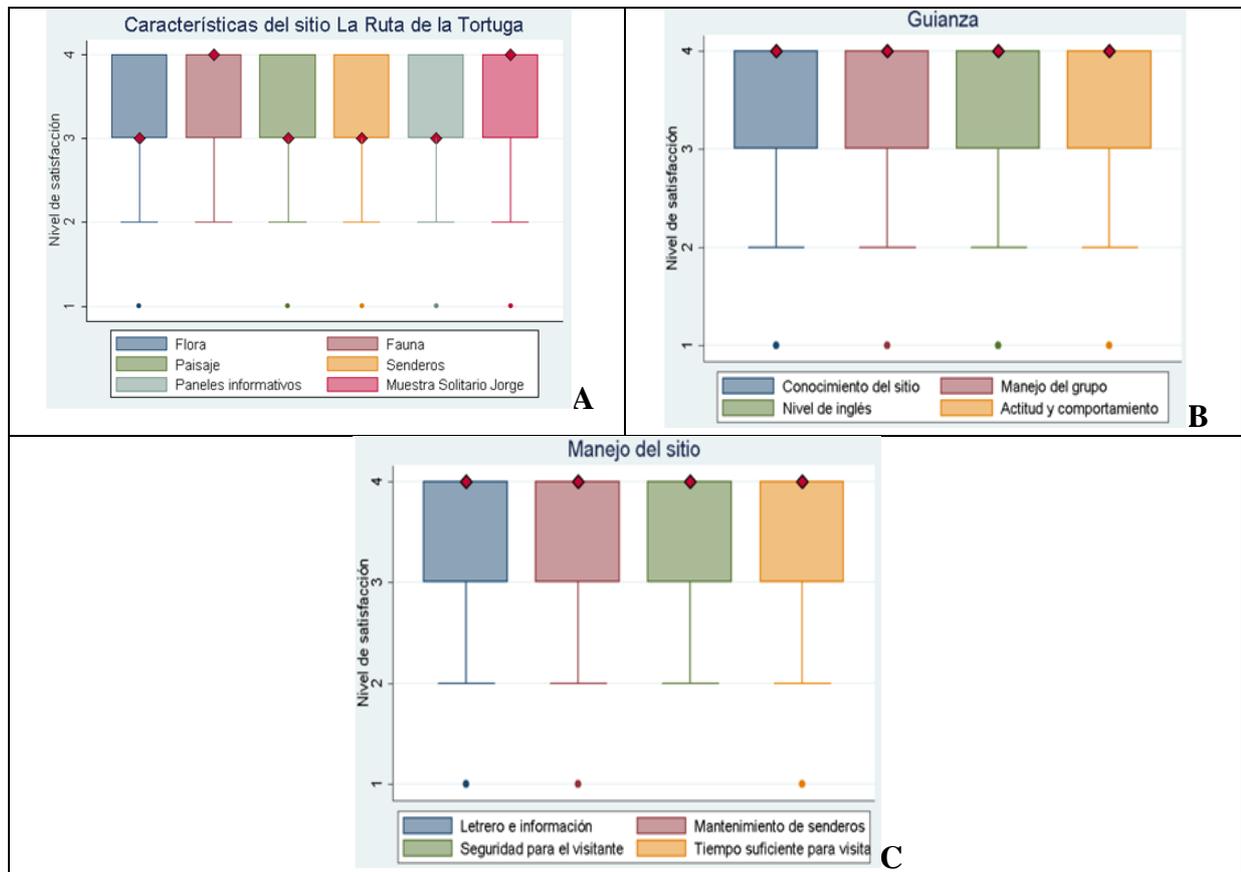


Figura 5. Nivel de satisfacción con respecto al sitio de visita La Ruta de la Tortuga. A. Satisfacción con características del sitio. B. Satisfacción con elementos de la guianza. C. Satisfacción con el manejo de sitio y la visita. Nota: Los rombos rojos indican las medianas para cada indicador.

### ***León Dormido***

Con respecto a las características de este sitio se obtuvo el mayor nivel de satisfacción para el paisaje; mientras que un puntaje de "muy satisfecho" para la fauna marina y formaciones submarinas y cuevas (Fig. 6A). En cuanto a las actividades realizadas, el componente buceo obtuvo un nivel de satisfacción de "extremadamente satisfecho" y en cambio con un nivel de satisfacción de "muy satisfecho" fue para snorkel y kayak (Fig. 6B). Referente a la guianza turística y manejo del sitio, todos los elementos obtuvieron un nivel de satisfacción "muy satisfecho" (Fig. 6C y 6D respectivamente).

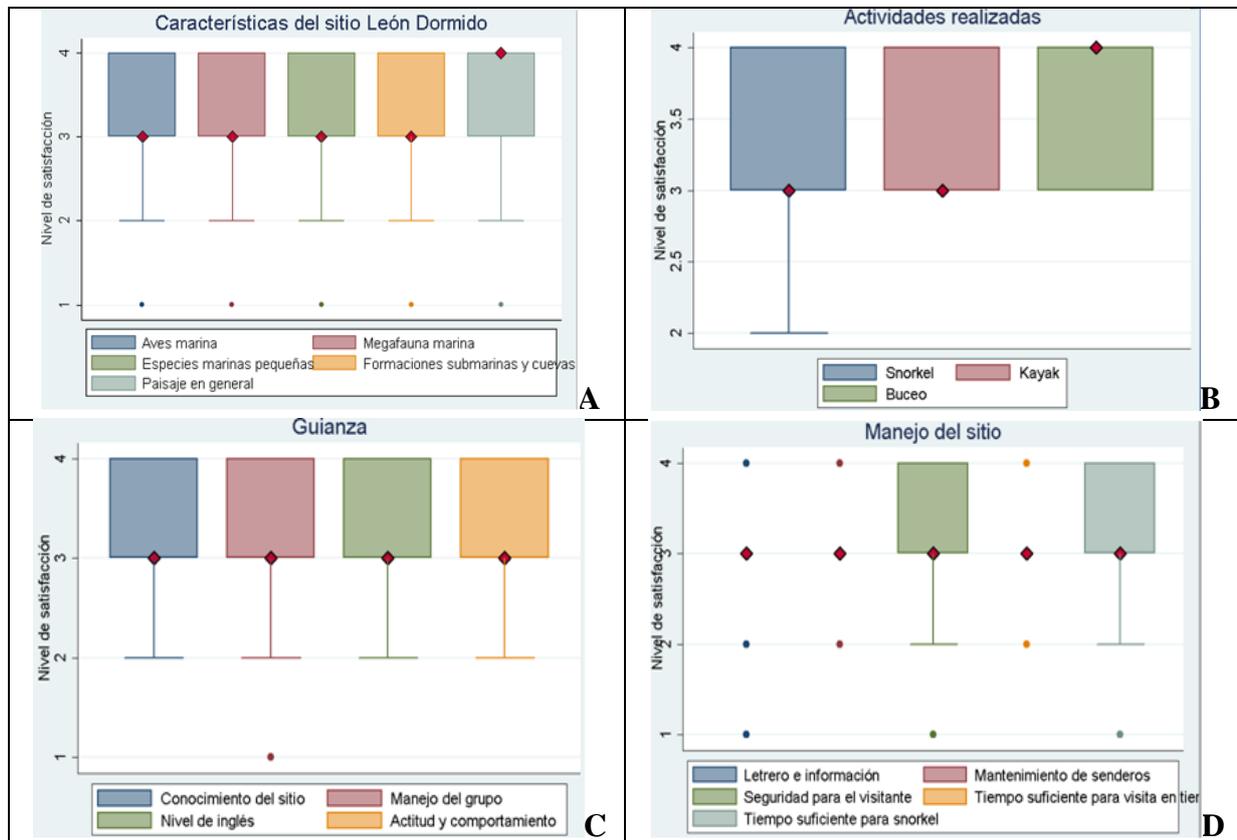


Figura 6. Nivel de satisfacción con respecto al sitio de visita León Dormido. A. Satisfacción con características del sitio. B. Satisfacción con actividades realizadas. C. Satisfacción con elementos de la guía. D. Satisfacción con el manejo de sitio y la visita. Nota: Los rombos rojos indican las medianas para cada indicador.

### 3.4 Satisfacción con el número de visitantes al mismo momento

Para los cuatro sitios de visita analizados el nivel de satisfacción, en términos del valor más reportado (mediana), no cambia en función de diferentes rangos de visitantes al mismo momento y se encuentra en el nivel de "muy satisfecho" (Fig. 7). Sin embargo, los gráficos de caja muestran una alta variabilidad dependiendo de cada sitio de visita.

Cabe mencionar que en el caso de Tortuga Bay se obtuvo un nivel de satisfacción de "extremadamente satisfecho" cuando hay entre 5 a 10 visitantes al mismo momento y de ahí la satisfacción baja a "muy satisfecho" para los restantes grupos de número de visitantes (Fig. 7A). Por otro lado, para León Dormido se obtuvo una satisfacción de 4 cuando hay entre 21 a 40 visitantes y para los anteriores rangos se obtuvo una puntuación de 3 (Fig. 7D).

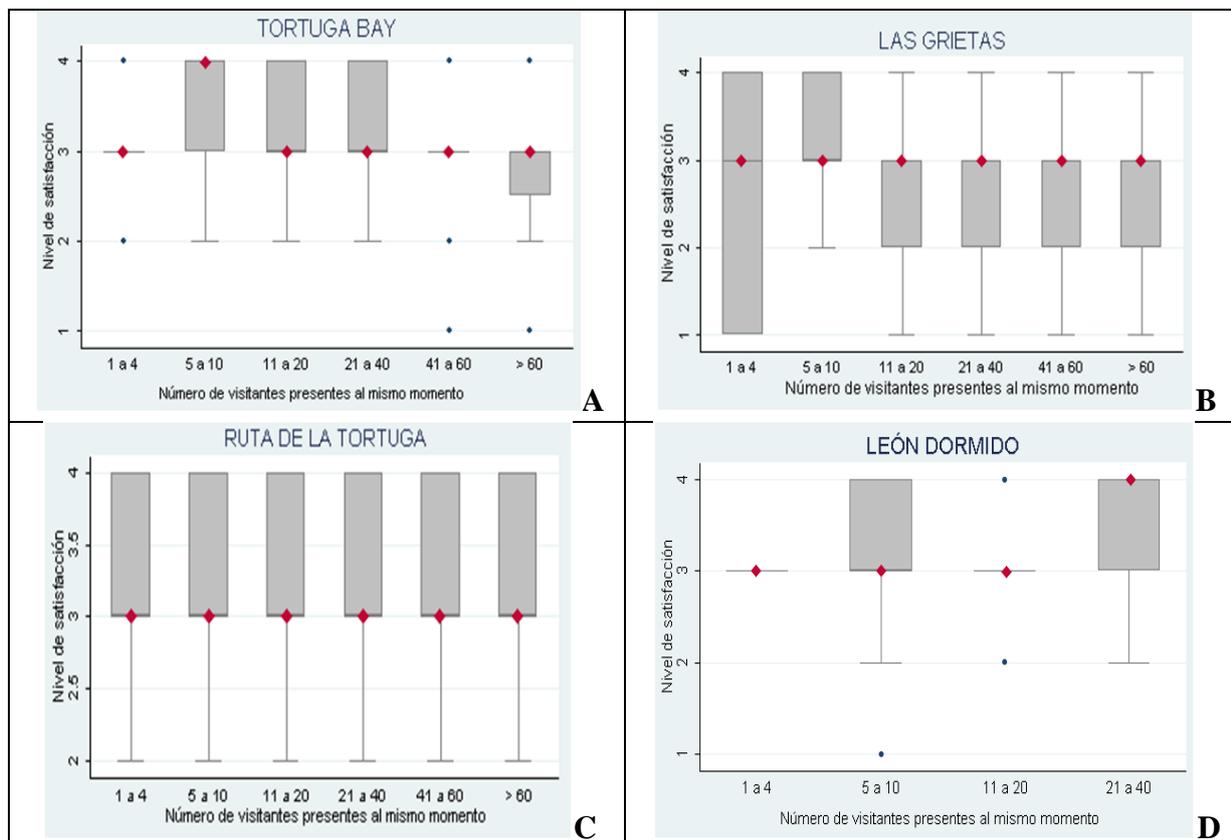


Figura 7. Nivel de satisfacción con el número de visitantes presentes al mismo momento a nivel de sitio de visita. A. Satisfacción con el número de visitantes en la playa Mansa en el sitio de visita Tortuga Bay. B. Satisfacción con el número de visitantes en el sitio de visita Las Grietas. C. Satisfacción con el número de visitantes en el sitio de visita La Ruta de la Tortuga. D. Satisfacción con el número de visitantes en el sitio de visita León Dormido. Nota: Los rombos rojos indican las medianas para cada categoría de número de visitantes.

### 3.5 Curvas de norma social de satisfacción con el número de visitantes presentes al mismo momento

Con respecto a las curvas de norma social de satisfacción en relación con el efecto de hacinamiento se obtuvo (en promedio) patrones decrecientes para los tres sitios de visita de Santa Cruz, más pronunciado para Las Grietas. Estos resultados sugieren, que mientras más visitantes se encuentran en el mismo momento en estos sitios de visita, la satisfacción de los visitantes tiende a disminuir. Esta tendencia se observó tanto para el caso real (número de turistas que estuvieron presentes al mismo momento) (Fig. 8A), así como para el caso hipotético, con la diferencia que en este se obtuvo dicho patrón más acentuado (Fig. 8B). Cabe mencionar que para el caso real del sitio León Dormido se observó, un patrón creciente

hasta un rango de 21 a 40 visitantes al mismo momento, pero no se evidenció cómo cambia la satisfacción con los siguientes rangos correspondientes a un mayor número de visitantes porque el encuestado no indicó encuentros con más de 40 visitantes.

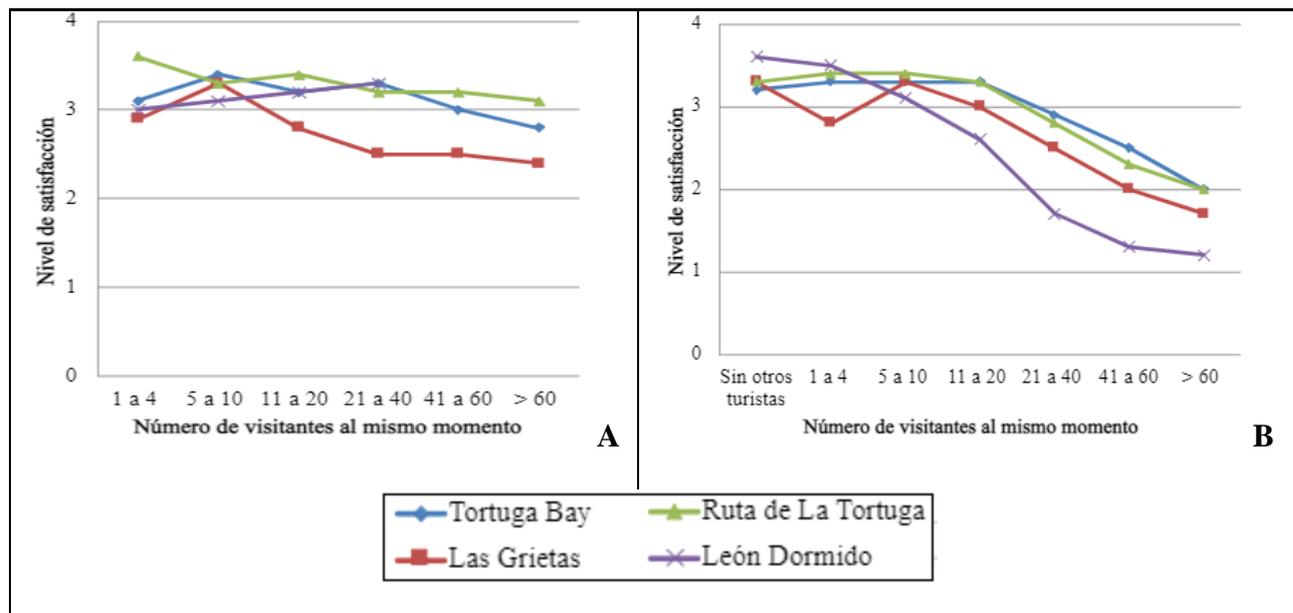


Figura 8. Curvas de norma social de satisfacción con el número de visitantes presentes al mismo momento en cada sitio de visita. A. Caso real. B. Caso hipotético.

### 3.6 Factores que influyen en la satisfacción con el número de visitantes

Al realizar el modelo de regresión logística ordinal para cada sitio de visita de Santa Cruz se obtuvo que el número de visitantes presentes al mismo momento sí influye significativamente en la satisfacción de la visita. También para Tortuga Bay y La Ruta de la Tortuga se obtuvo que la nacionalidad sí influye significativamente en la satisfacción con el número de visitantes (Tabla 3). Cabe mencionar que para León Dormido, el modelo no fue estadísticamente significativo esto pudo deberse porque la muestra es pequeña, por ende, no se tomó en cuenta en esta parte de resultados.

### 3.7 Probabilidades del nivel de satisfacción con el número de visitantes al mismo momento

Para los tres sitios de Santa Cruz se obtuvo para todas las categorías de número de visitantes que el nivel de satisfacción más probable corresponde a "muy satisfecho". Para el

escenario de un número de visitantes al mismo momento mayor a 60, la probabilidad de niveles bajos de satisfacción aumentan significativamente y equivalen a "nada satisfecho" y "algo satisfecho". Este último patrón, es aún más pronunciado en un sitio como Las Grietas, donde se tuvo una probabilidad de 13.5% de estar "nada satisfecho" y un 43.6% de estar "algo satisfecho" con más de 60 visitantes (Fig. 9B). En Tortuga Bay se registró una probabilidad de 3% de estar "nada satisfecho" y 20.3% de estar "algo satisfecho" con más de 60 visitantes (Fig. 9A) y La Ruta de la Tortuga con un 13% de estar "algo satisfecho" con esa cantidad de visitantes (Fig. 9C) (Ver también anexos tablas 4.1 a 4.3).

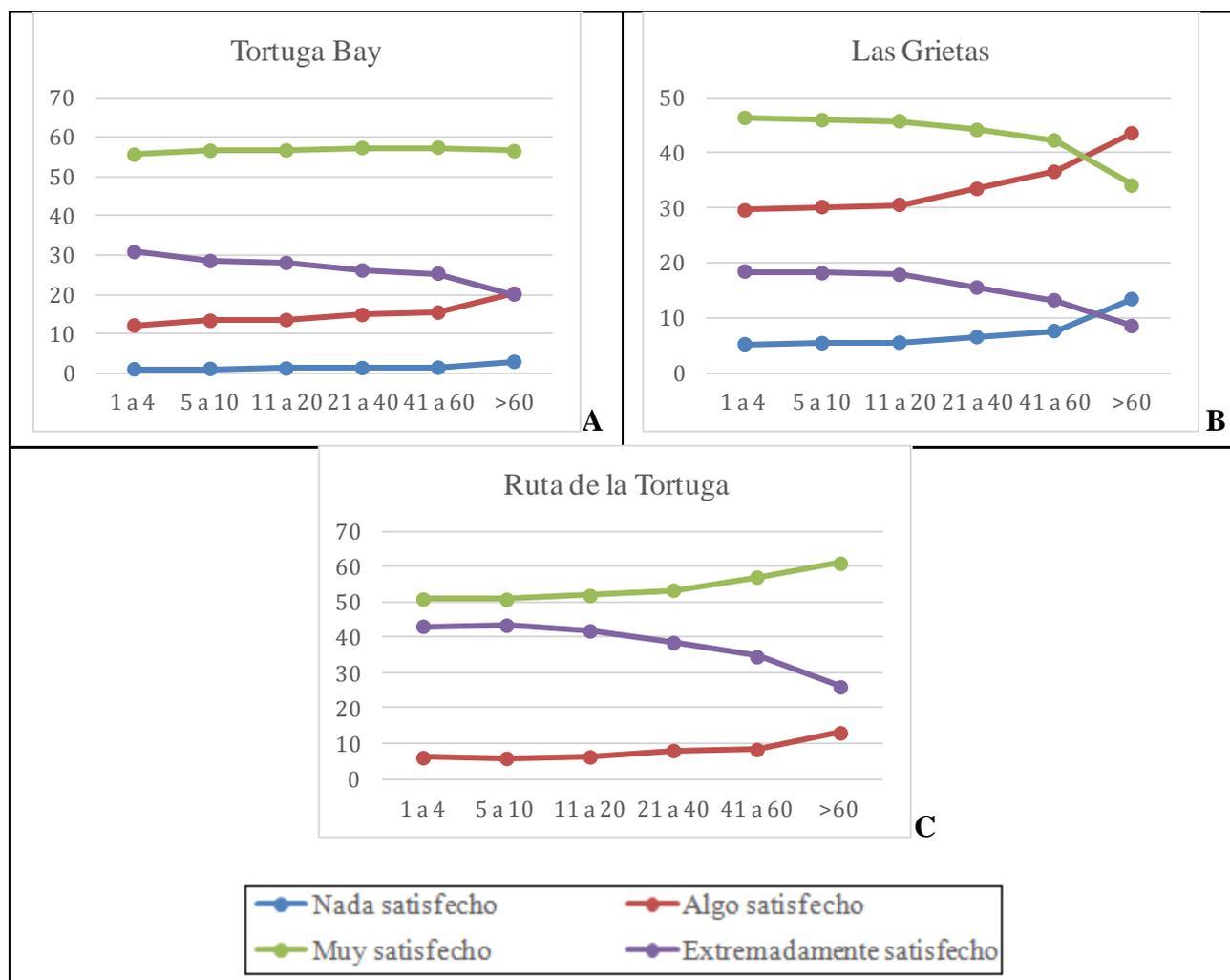


Figura 9. Probabilidades de nivel de satisfacción con número de visitantes presentes al mismo momento de cada sitio de visita analizado en Santa Cruz (%). A. Probabilidades de nivel de satisfacción con número de visitantes en Tortuga Bay. B. Probabilidades de nivel de satisfacción con número de visitantes en Las Grietas. C. Probabilidades de nivel de satisfacción con número de visitantes en Ruta de la Tortuga.

#### 4. DISCUSIÓN

La satisfacción y sus componentes constituyen uno de los principales indicadores sociales que se debe evaluar para la gestión de un sitio turístico (Manning, 2011). Al medir satisfacción, las entidades responsables del manejo del sitio de visita pueden determinar cuáles son los puntos débiles que se deben abordar y las fortalezas que se deben enfatizar para ofrecer experiencias de calidad, sin comprometer los recursos naturales del lugar (Reck y Martínez, 2010; Castellanos-Verdugo et al., 2016).

En general, la satisfacción de los indicadores como características del sitio, guianza y actividades realizadas es alta para los tres sitios de Santa Cruz porque la mayoría de los componentes se encontraron en un nivel de satisfacción de "extremadamente satisfecho"; mientras que para León Dormido sus componentes estuvieron a un nivel de satisfacción de "muy satisfecho". Por tanto, esto muestra que en los sitios evaluados si se está cumpliendo con la calidad de la visita, pero también es importante tomar en cuenta que si hay oportunidades para maximizar la satisfacción del visitante de Galápagos.

Por otro lado, el manejo del sitio y la percepción de hacinamiento reflejaron una menor satisfacción en los sitios evaluados, a excepción de La Ruta de la Tortuga. En estos aspectos es donde se debe priorizar la implementación de estrategias que ayuden a mejorar la satisfacción del visitante.

Por tal motivo, en los siguientes párrafos se abordarán a nivel de sitio de visita, los componentes que obtuvieron un nivel de satisfacción de "muy satisfecho", lo cual indica que habría oportunidades de mejora.

En Tortuga Bay, a pesar de que los encuestados no expresaron comentarios negativos acerca de la flora, esta menor satisfacción puede deberse a la motivación del visitante porque se registró que el 92% no estaba interesado en conocer la flora. Además, los encuestados expresaron insatisfacción relacionada a la actividad snorkel, y esto se puede explicar por la

poca visibilidad de la fauna marina y muchas personas realizando esta actividad. Estos resultados, también se relacionan con la motivación y expectativas del visitante porque el 67% mencionaron explícitamente que estaban interesados en conocer y observar la fauna. Cabe mencionar que pese a que la visibilidad de la fauna es una cuestión que no se puede controlar; se ha evidenciado en la literatura que uno de los factores involucrados es el uso de publicidad engañosa, mediante la cual las agencias de viajes y entidades dentro de la industria turística hacen promesas poco realistas de lo que es factible observar en un sitio. Por ende, dicha expectativa poco realista puede generar insatisfacción en el visitante y esto a su vez influye de manera negativa en la recomendación del destino turístico (Ziegler, Dearden, & Rollins, 2012; Romão et al., 2014). Otros de los elementos de manejo con menor puntuación son los letreros e información y mantenimiento de senderos. Los encuestados mencionaron que les gustaría contar con mayor señalización e información, así como también expresaron inconformidad por encontrar basura en los senderos, difícil acceso para personas discapacitadas y ancianos, faltan tachos de basura y puntos de hidratación a lo largo del sendero.

En Las Grietas, los elementos con menor satisfacción son: la flora debido al poco interés del visitante; la fauna por poca visibilidad, y a su vez porque la mayoría de encuestados indicó como principal motivación y expectativas, la observación de la fauna; la actividad de caminata por la dificultad de acceso para personas mayores, necesidad de mayor mantenimiento del sendero y muchos visitantes al mismo momento. Con respecto a la guianza y al manejo de este sitio, todos los componentes obtuvieron una satisfacción de "muy satisfecho", lo cual se evidenció en los comentarios negativos, entre ellos, basura en el sendero, las escalinatas necesitan mantenimiento, muchas personas y falta de seguridad.

En el caso de La Ruta de la Tortuga, los elementos con menor satisfacción son: flora, paisaje y senderos. Los encuestados mencionaron como sugerencias implementar puntos de

hidratación y lugares más a la sombra. Por otro lado, en el sitio León Dormido se obtuvo menor satisfacción con la fauna y snorkel debido a la poca visibilidad; así como también todos los elementos evaluados de la guianza y del manejo de este sitio porque los encuestados expresaron insatisfacción con el guía, muchas personas y poco tiempo para visitar.

Por lo tanto, en los cuatro sitios evaluados es importante tomar en cuenta la información que se proporciona al momento de ofrecer el servicio turístico, así como asegurarse de informar previamente al visitante sobre las implicaciones, especialmente sobre la visibilidad de la fauna para que el visitante tenga expectativas realistas y así no repercuta en su satisfacción. También para maximizar la satisfacción del visitante de Galápagos se debe implementar estrategias para fortalecer la guianza turística, el manejo del sitio y el efecto de hacinamiento.

### **Satisfacción con el hacinamiento percibido**

Más allá de los componentes presentados, otro tema prioritario para monitorear es la satisfacción del visitante con el hacinamiento percibido antes de la pandemia, ya que en los últimos años, estos sitios de visita cercanos a un puerto poblado han incrementado de manera rápida el número de visitantes.

Ante esto, las curvas de norma social muestran que la satisfacción del visitante tiende a disminuir a medida que aumenta el número de visitantes presentes al mismo momento en cada sitio evaluado, especialmente en el caso de Las Grietas. Estos patrones se obtuvieron tanto para el caso real (Fig. 8A) y aún más pronunciado para el caso hipotético (Fig. 8B). Tal diferencia se podría explicar por la complejidad de varios factores que influyen en la satisfacción del visitante (características del sitio; expectativas, motivaciones y experiencias del visitante; comportamiento de otros visitantes, etc.), así como de visualizar escenarios con diferentes rangos de visitantes al mismo momento (Shelby et al., 1983 ; Graefe et al., 1984 ; Manning, 1999 ; Vaske y Donnelly, 2002). Adicionalmente, la literatura sugiere que los

visitantes suelen reportar sustancialmente menos los encuentros cuando el nivel de uso de un sitio es relativamente alto (Manning et al., 1996); en cambio en el caso hipotético, la valoración de satisfacción del encuestado se enfoca en los números que se le presentan y no con la experiencia misma.

Un análisis más detallado sobre la percepción de hacinamiento sugiere que el factor número de visitantes presentes al mismo momento sí influye significativamente en la satisfacción del visitante en los tres sitios de Santa Cruz, así como la nacionalidad para Tortuga Bay y La Ruta de la Tortuga. Con respecto a las probabilidades calculadas se obtuvo que en los casos de mayor número de visitantes aumentan las probabilidades de tener niveles bajos de satisfacción (Fig. 9), pero esto como se mencionó anteriormente depende de la dimensión física, estructuras del sitio, entre otros aspectos (Shelby et al., 1983 ; Graefe et al., 1984 ; Manning, 1999 ; Vaske y Donnelly, 2002). Por ejemplo, en un sitio interpretativo como La Ruta de la Tortuga, el visitante puede prever que va a estar rodeado con muchas personas o al estar en una playa como Tortuga Bay puede ser que el visitante no sienta tanto ese hacinamiento debido al espacio; en comparación con un sitio como Las Grietas, debido a que al estar con muchas personas representa un mayor porcentaje de probabilidad de que el visitante se sienta menos satisfecho. Esta alta variabilidad encontrada en los resultados también puede relacionarse con las preferencias del visitante, porque puede preferir tener una experiencia de mayor soledad o estar rodeado e interactuar con muchos turistas (Vaske y Donnelly, 2002).

### **Sugerencias realizadas por parte de los encuestados**

Los encuestados expresaron algunas sugerencias que les gustaría que se consideren en el manejo de estos sitios de visita; por ende, estos comentarios son importantes porque permite conocer algunos de los aspectos que se deben mejorar.

En Tortuga Bay: restringir el número de turistas; debería haber lockers para la seguridad de las pertenencias, falta servicios higiénicos y apoyo de salvavidas en la playa; podría haber un puesto de primeros auxilios en Playa Brava; biombos ecológicos para cambiarse de ropa.

En Las Grietas: implementar un sistema de organización de visitantes y el resguardo de pertenencias personales; alguna persona encargada de dar indicaciones en este sitio.

En La Ruta de la Tortuga: exposiciones abiertas por más tiempo y agregar más experiencia interactiva (experimentos, agregar algo más de variedad a toda la experiencia).

En León Dormido: recomendar el uso de repelente y haber más de un guía acompañando al grupo cuando se realizan actividades acuáticas para evitar cualquier incidente.

### **Implicaciones para el manejo de sitios de visita**

Con todo lo expuesto, la información colectada sirve para evaluar lo que se ha realizado en los sitios de visita y para identificar nuevas oportunidades de mejora. Y justamente ese fue el caso de Las Grietas donde en base a esta información que se generó en conjunto con la Dirección del Parque Nacional Galápagos, en septiembre del presente año se implementó un sistema de reservas donde los guías y agencias de viaje deben solicitar un turno para entrar a este sitio; cuyo cupo máximo en un horario específico es de 32 turistas, lo que equivale a 2 grupos al mismo momento, con el fin de reducir el número de encuentros entre grupos para maximizar la satisfacción del visitante. Es importante, monitorear la satisfacción del visitante con esta nueva estrategia para evaluar su efectividad.

Otras de las estrategias directas que se pueden implementar según las dimensiones, estructuras y condiciones del sitio de visita son: a) el distanciamiento entre grupos de visitantes por medio de turnos y/o itinerarios en situaciones de alto nivel de uso de un sitio, o b) el uso alternativo de otros sitios de visita que tengan similares atractivos para reducir la

presión de dicho sitio. Es importante enfatizar que las medidas que se implementan para el manejo de un sitio, las regulaciones y la zonificación son partes estratégicas para el ordenamiento turístico y la conservación en un sitio de visita (Reck, 2004).

Una de las estrategias indirectas esenciales para que las técnicas implementadas sean más eficaces es mediante la educación pues es posible modificar las actitudes y comportamientos de los visitantes; esto a su vez permitiría ofrecer experiencias de calidad y reducir los impactos del visitante en los sitios de visita (Reck, 2004). En este sentido, en previos estudios realizados en el Parque Nacional Galápagos se mencionó que una de las formas para mejorar la satisfacción de los turistas es mediante la información impartida por los guías turísticos y los centros interpretativos (Zander et al., 2016). E inclusive se observó que el aprendizaje adquirido puede generar impactos positivos en las actitudes y comportamiento de los visitantes, a su vez esto puede favorecer a la conservación a largo plazo y a la intención de regresar al destino turístico (Powell & Ham, 2008).

Cabe mencionar que la guianza turística cumple un rol importante en la satisfacción porque puede crear un vínculo entre los visitantes y el sitio turístico; sin embargo, esto dependerá del servicio brindado por el guía (Weiler y Ham, 2002). Es por esto que uno de los elementos esenciales para transmitir conocimientos es la habilidad lingüística (Zander et al., 2016), también se ha demostrado que puede influir en las percepciones de los visitantes hacia el servicio turístico (Leclerc y Martin, 2004). Cabe mencionar que Galápagos es una de las pocas áreas protegidas que requieren guianza en todo momento y esto sin duda ha sido un factor determinante para disminuir los potenciales impactos en los sitios de visita, garantizar conocimiento a los visitantes y por ende aumentar su satisfacción general de la experiencia en Galápagos (Zander et al., 2016).

Por lo tanto, se recomienda evaluar los indicadores de satisfacción en los otros sitios de visita de las áreas protegidas de Galápagos. Los indicadores usados en este estudio y

propuestos representan variables medibles, específicas, objetivas, cuantificables, replicables, manejables, significantes y de fácil aplicación, es decir cumplen con las características que se requieren para ser buenos indicadores (Manning, 2013). Además, se propone considerar una escala de 5 puntos para la medición de los indicadores específicos de satisfacción.

En conclusión, los indicadores de satisfacción son componentes importantes para evaluar si los sitios de visita están cumpliendo su objetivo de calidad de la visita, ya que aportan con información necesaria para determinar los problemas y las fortalezas para ofrecer experiencias de calidad a los visitantes, pero sin comprometer los valores naturales y culturales. En general, para los cuatro sitios evaluados se obtuvo que la satisfacción del visitante de Galápagos es alta para los diferentes componentes, porque se encuentran entre muy o extremadamente satisfechos con la experiencia, lo cual demuestra que sí se está cumpliendo con la calidad de la visita. Sin embargo, en los componentes referentes al manejo del sitio y número de visitantes presentes al mismo momento es donde hay observaciones de menor satisfacción, las mismas que representan oportunidades para mejorar el manejo de estos sitios, y así implementar los principios de manejo adaptativo de la metodología SIMAVIS.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castellanos-Verdugo, M., Vega-Vázquez, M., Oviedo-García, M. Á., & Orgaz-Agüera, F. (2016). The relevance of psychological factors in the ecotourist experience satisfaction through ecotourist site perceived value. *Journal of Cleaner Production*, *124*, 226–235. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.02.126>
- Cheng, I. N. Y., Cheung, L. T. O., Chow, A. S. Y., Fok, L., & Cheang, C. C. (2018). The roles interpretative programmes in supporting the sustainable operation of the nature-based activities. *Journal of Cleaner Production*, *200*, 380–389. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.07.293>
- Chhetri, P., Arrowsmith, C., & Jackson, M. (2004). Determining hiking experiences in nature-based tourist destinations. *Tourism Management*, *25*(1), 31–43. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(03\)00057-8](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(03)00057-8)
- Digun-Aweto, O., Fawole, O. P., & Van Der Merwe, P. (2020). Nature tourism satisfaction in Okomu National Park, Edo State, Nigeria. *Polish Journal of Sport and Tourism*, *26*(4), 32–37. Scopus. <https://doi.org/10.2478/pjst-2019-0024>
- Dileep Kumar, M., Govindarajo, N. S., & Khen, M. H. S. (2019). Effect of service quality on visitor satisfaction, destination image and destination loyalty – practical, theoretical and policy implications to avitourism. *International Journal of Culture, Tourism, and Hospitality Research*, *14*(1), 83–101. Scopus. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-04-2019-0066>
- Dirección del Parque Nacional Galápagos (2014). Plan de Manejo de las Áreas Protegidas de Galápagos para el Buen Vivir. *Puerto Ayora, Galápagos, Ecuador*.

Dirección del Parque Nacional Galápagos. (2016) (1). *BAHÍA TORTUGA*. Recuperado el 8 de octubre de 2020 de

[http://www.carlospi.com/galapagospark/sitiosdevisita/bahia\\_tortuga.html](http://www.carlospi.com/galapagospark/sitiosdevisita/bahia_tortuga.html)

Dirección del Parque Nacional Galápagos. (2016) (2). *LAS GRIETAS*. Recuperado el 8 de octubre de 2020 de

[http://www.carlospi.com/galapagospark/sitiosdevisita/las\\_grietas.html](http://www.carlospi.com/galapagospark/sitiosdevisita/las_grietas.html)

Dirección del Parque Nacional Galápagos. (2017). *Ministro de Ambiente inaugura nuevo sendero “La Ruta de la Tortuga”*. Recuperado el 8 de octubre de 2020 de

<https://www.galapagos.gob.ec/ministro-de-ambiente-inaugura-nuevo-sendero-la-ruta-de-la-tortuga/>

Dirección del Parque Nacional Galápagos. (2020). *Informe anual de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos del año 2019*. Recuperado el 8 de octubre de 2020 de

<http://www.galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/INFORME-ANUAL-DE-VISITANTES-2019.pdf>

Dirección del Parque Nacional Galápagos. (s/f.). *Sitios de visita*. Recuperado el 8 de octubre de 2020 de <http://www.carlospi.com/galapagospark/sitiosdevisita/index.html>

Echeverría, H., Quiroga, D., Mena, C., Anda, A. y Toral, V. (2011). Manual de aplicación del derecho penal ambiental como instrumento de protección de las áreas protegidas naturales en Galápagos. *Sea Shepherd, World Wildlife Found y Galapagos Academic Institute for the Arts and Sciences de la Universidad San Francisco de Quito - Ecuador*, 104.

Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal. (s/f.). *León Dormido*. Recuperado el 8 de octubre de 2020 de <http://www.sancristobalgalapagos.gob.ec/web/index.php/san->

[cristobal/atractivos-turisticos/item/109-leon-dormido#:~:text=En%20medio%20de%20mar%20al,parecido%20a%20un%20le%C3%B3n%20durmiendo.](http://cristobal/atractivos-turisticos/item/109-leon-dormido#:~:text=En%20medio%20de%20mar%20al,parecido%20a%20un%20le%C3%B3n%20durmiendo.)

- Graefe, A., Vaske, J. & Kuss, F. (1984). Social carrying capacity: an integration and synthesis of twenty years of research. *Leis Sci* (6), 395–431.
- Kalisch, D. (2012). Relevance of crowding effects in a coastal National Park in Germany: Results from a case study on Hamburger Hallig. *Journal of Coastal Conservation*, 16(4), 531–541. <https://doi.org/10.1007/s11852-012-0195-2>
- Leclerc, D., & Martin, J. N. (2004). Tour guide communication competence: French, German and American tourists' perceptions. *International Journal of Intercultural Relations*, 28, 181–200.
- Leung, Y.-F., Spenceley, A., Hvenegaard, G., & Buckley, R. (2019). Gestión del turismo y de los visitantes en áreas protegidas: Directrices para la sostenibilidad. *Serie Directrices Sobre Buenas Prácticas En Áreas Protegidas*, 27.
- Manning, R. E. (2013). *Parks and Carrying Capacity: Commons Without Tragedy*. USA: Island Press. <https://books.google.com.ec/books?id=Zc6U3mAS-NIC>
- Manning, R. E., & Lawson, S. R. (2002). Carrying Capacity as “Informed Judgment”: The Values of Science and the Science of Values. *Environmental Management*, 30(2), 157–168. <https://doi.org/10.1007/s00267-002-2772-x>
- Manning, R. E., Freimund, W. A., Lime, D. W., & Pitt, D. G. (1996). Crowding norms at front country sites: A visual approach to setting standards of quality. *Leisure Sciences*, 18(1), 39–59. <https://doi.org/10.1080/01490409609513271>

- Manning, R., Valliere, W., Wang, B. & Jacobi, C. (1999). Crowding norms: alternative measurement approaches. *Leis Sci* (21), 97–115.
- Manning, R.E. (2011). *Studies in Outdoor Recreation: Search and Research for Satisfaction* (3 rd ed.). Corvallis, OR: Oregon State University Press.
- McCool, S., Hsu, Y. C., Rocha, S. B., Sæþórsdóttir, A. D., Gardner, L., & Freimund, W. (2012). Building the capability to manage tourism as support for the Aichi Target. *Parks*, 18(2), 92.
- Mutanga, C. N., Vengesayi, S., Chikuta, O., Muboko, N., & Gandiwa, E. (2017). Travel motivation and tourist satisfaction with wildlife tourism experiences in Gonarezhou and Matusadona National Parks, Zimbabwe. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 20, 1–18. <https://doi.org/10.1016/j.jort.2017.08.001>
- Oviedo-García, M. Á., Vega-Vázquez, M., Castellanos-Verdugo, M., & Orgaz-Agüera, F. (2019). Tourism in protected areas and the impact of servicescape on tourist satisfaction, key in sustainability. *Journal of Destination Marketing & Management*, 12, 74–83. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2019.02.005>
- Pietilä, M., & Fagerholm, N. (2016). Visitors' place-based evaluations of unacceptable tourism impacts in Oulanka National Park, Finland. *Tourism Geographies*, 18(3), 258–279. <https://doi.org/10.1080/14616688.2016.1169313>
- Powell, R. B., & Ham, S. H. (2008). Can Ecotourism Interpretation Really Lead to Pro-Conservation Knowledge, Attitudes and Behaviour? Evidence from the Galapagos Islands. *Journal of Sustainable Tourism*, 16(4), 467–489. <https://doi.org/10.1080/09669580802154223>

- Rathnayake, R. M. W. (2015). How does 'crowding' affect visitor satisfaction at the Horton Plains National Park in Sri Lanka? *Tourism Management Perspectives*, 16, 129–138. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2015.07.018>
- Reck, G. (2004). Estrategias directas e indirectas de manejo. *Programa de capacitación avanzada a distancia para guías naturalistas del Parque Nacional Galápagos*. Cita textual en Informe final REVISICOF. (2012). (pp. 71-79). Recuperado el 10 de octubre de 2020 de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/04/SISTEMA-DE-MANEJO-DE-VISITANTES.pdf>
- Reck, G. y Martínez, P. (2010). Áreas protegidas: ¿turismo para la conservación o conservación para el turismo? *Polémika*, 2(5). Recuperado el 5 de octubre de 2020 de <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/polemika/article/view/375>
- Reck, G., Casafont, M., Naula, E. y Oviedo, M. (2010). SIMAVIS: Sistema de Manejo de Visitantes del Parque Nacional Galápagos. (pp. 93-104). En: *Informe Galápagos 2009-2010*. Puerto Ayora, Galápagos, Ecuador.
- Rivera, M. A., & Croes, R. (2010). *Ecotourists' loyalty: will they tell about the destination or will they return?* *Journal of Ecotourism*, 9(2), 85–103. doi:10.1080/14724040902795964
- Rodger, K., Moore, S. A., & Taplin, R. (2012). *Visitor satisfaction, loyalty and protected areas: A review and the future*. School of Environmental Science, Murdoch University. <https://researchrepository.murdoch.edu.au/id/eprint/16887/>
- Romão, J., Neuts, B., Nijkamp, P., & Shikida, A. (2014). Determinants of trip choice, satisfaction and loyalty in an eco-tourism destination: A modelling study on the

- Shiretoko Peninsula, Japan. *Ecological Economics*, 107, 195–205.  
<https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2014.07.019>
- Shelby, B., Vaske, J. J., & Heberlein, T. A. (1989). Comparative analysis of crowding in multiple locations: Results from fifteen years of research. *Leisure Sciences*, 11(4), 269–291.
- Tarrant, M. A., Cordell, h. k., & Kibler, T. I. (1997). Measuring perceived crowding for high-density river recreation: The effects of situational conditions and personal factors. *Leisure Sciences*, 19(2), 97–112.
- Vaske, J. & Donnelly, M. (2002). Generalizing the encounter-norm-crowding relationship. *Leis Sci*, (24), 255–269.
- Weiler, B., & Ham, S. H. (2002). Tour guide training: A model for sustainable capacity building in developing countries. *Journal of Sustainable Tourism*, 10, 52–69.
- Whitelaw, P. A., King, B. E., & Tolkach, D. (2014). Protected areas, conservation and tourism– financing the sustainable dream. *Journal of Sustainable Tourism*, 22(4), 584–603.
- Zander, K. K., Saeteros, A., Orellana, D., Granda, V. T., Wegner, A., Izurieta, A., & Garnett, S. T. (2016). Determinants of tourist satisfaction with national park guides and facilities in the Galápagos. *International Journal of Tourism Sciences*, 16(1–2), 60–82. <https://doi.org/10.1080/15980634.2016.1212596>
- Ziegler, J., Dearden, P., & Rollins, R. (2012). But are tourists satisfied? Importance-performance analysis of the whale shark tourism industry on Isla Holbox, Mexico. *Tourism Management*, 33(3), 692–701. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.08.004>

## ANEXO A: TABLAS

Tabla 1. Características socio-demográfico de los encuestados después de ir a los sitios de visita en la isla Santa Cruz y San Cristóbal

Características	Categorías	Sitios de visita en Santa Cruz (N total=508)		Sitio de visita en San Cristóbal (N total=129)	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%
Nacionalidad	Extranjeros	315	63	73	57
	Nacionales	182	37	54	43
Origen por continente	América Norte	142	29	32	25
	América Latina	234	47	56	44
	Europa	97	20	36	29
	Asia	13	3	2	2
	Oceanía	9	2	1	1
	África	1	0		
Sexo	Femenino	269	54	72	56
	Masculino	231	46	56	44
Edad	< 18 años	8	2	2	2
	18 - 64 años	423	84	114	89
	65 años o más	64	13	12	9
Miembro organización de conservación	No	436	88	118	98
	Si	59	12	10	2
Nivel de estudios	Postgrado	180	36	45	35
	Pregrado	244	49	64	50
	Secundaria	72	15	18	14

Tabla 2. Características del viaje de los encuestados

Características	Categorías	Sitios de visita en Santa Cruz (N total=508)		Sitio de visita en San Cristóbal (N total=129)	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%
Primera vez visita a Galápagos	Si	402	83	101	81
	No	80	17	24	19
Duración estadía	1 a 5 días	219	43	52	40
	6 a 10 días	201	40	34	26
	11 a 15 días	58	11	13	10
	16 a 20 días	8	2	7	5
	21 a 25 días	6	1	4	3
	26 a 30 días	4	1	3	2
	Más de 30 días	9	2	16	13
Tours realizados	Crucero navegable tierra	127	16	12	5
	Crucero navegable buceo	0	0	1	0
	Island Hopping	134	17	52	21
	Tour diario	122	15	70	29
	Tour diario de buceo	64	8	24	10
	Tour de pesca vivencial	20	2	2	1
	Tour de bahía a puertos	148	18	29	12
Tour a la parte alta	188	23	52	21	
Número de personas en el grupo	1 a 5 personas	342	75	127	81
	6 a 10 personas	69	15	29	19
	11 a 15 personas	39	8		
	16 a más personas	9	2		
Viaje parte de un paquete turístico	No	268	55	101	79
	Sí, todo mi viaje	166	34	21	17
	Sí, parte de mi viaje	54	11	5	4

Tabla 3. Resultados regresión logística ordinal: Factores que influyen en la satisfacción con el número de turistas al mismo momento

Modelo	TORTUGA BAY		LAS GRIETAS		RUTA TORTUGA				
	Coef.	SE	Coef.	SE	Coef.	SE			
Nacionalidad	0.59	0.24	**	0.28	0.23	-0.49	0.25	*	
Edad	-0.01	0.01		-0.1	0.01	-0.01	0.08		
Nivel de Educación	0.01	0.19		-0.14	0.18	0.17	0.18		
Género	0.18	0.23		0.09	0.23	0.5	0.23		
Número de visitantes	-0.004	0.001	*	-0.01	0.003	***	-0.006	0.003	*

\*\*\*p<0.001

\*\*p<0.01

\*p<0.05

Tabla 4.1. Probabilidades de nivel de satisfacción con número de visitantes presentes al mismo momento en Tortuga Bay (%)

	Número de visitantes					
	1 a 4	5 a 10	11 a 20	21 a 40	41 a 60	>60
Nada satisfecho	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	3.0
Algo satisfecho	12.2	13.4	13.6	14.9	15.5	20.3
Muy satisfecho	55.6	56.6	56.7	57.3	57.4	56.5
Extremadamente satisfecho	30.9	28.6	28.1	26.2	25.4	20.1

Tabla 4.2. Probabilidades de nivel de satisfacción con número de visitantes presentes al mismo momento en Las Grietas (%)

	Número de visitantes					
	1 a 4	5 a 10	11 a 20	21 a 40	41 a 60	>60
Nada satisfecho	5.3	5.5	5.6	6.6	7.7	13.5
Algo satisfecho	29.6	30.2	30.6	33.5	36.6	43.6
Muy satisfecho	46.4	46.0	45.8	44.2	42.3	34.1
Extremadamente satisfecho	18.5	18.2	17.9	15.6	13.3	8.6

Tabla 4.3. Probabilidades de nivel de satisfacción con número de visitantes presentes al mismo momento en La Ruta de la Tortuga (%)

	Número de visitantes					
	1 a 4	5 a 10	11 a 20	21 a 40	41 a 60	>60
Algo satisfecho	6.0	5.8	6.2	8.0	8.3	13.0
Muy satisfecho	50.8	50.7	51.8	53.3	57.0	60.9
Extremadamente satisfecho	43.1	43.4	41.8	38.5	34.5	26.0



## Encuesta de Satisfacción en los Sitios de Visita del Parque Nacional Galápagos



El Instituto de Ecología Aplicada de la Universidad San Francisco de Quito, apoya a la Dirección del Parque Nacional Galápagos en la implementación del Sistema de Manejo de Visitantes, SIMAVIS. Uno de los objetivos de esta herramienta es el continuo manejo adaptativo de los sitios de visita basándose en monitoreo y evaluaciones, tanto a nivel institucional como a nivel de usuarios. La satisfacción del visitante es un elemento clave de la experiencia turística y es el propósito de esta encuesta.

Agradecemos su participación llenando esta encuesta anónima. La encuesta tiene un tiempo previsto de 5'10 minutos dependiendo de cuántos sitios Usted visitó. La información y comentarios colectados contribuirán a mejorar las estrategias de manejo de los sitios de visita del Parque Nacional Galápagos.

### A. INFORMACION SOBRE SU VIAJE

A.1 Fecha de llegada \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
(día) (mes) (año)

Fecha de salida \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
(día) (mes) (año)

A.2 ¿Es esta la primera vez que visita Galápagos?  Sí  No

A.3. Durante su viaje a Galápagos, ¿cuáles islas habitadas Usted visitó y cuántas noches se alojó en cada una de ellas?

	Noches							Nombre del Hotel	
	0	1	2	3	4	5	6		7 o más
Santa Cruz	<input type="checkbox"/>	_____							
San Cristóbal	<input type="checkbox"/>	_____							
Isabela	<input type="checkbox"/>	_____							
Floreana	<input type="checkbox"/>	_____							

A.4 Durante su viaje a Galápagos, cuál (es) de los siguientes tours realizó?

- Crucero navegable de varios días abordo. Nombre de la embarcación: \_\_\_\_\_
- Crucero navegable de buceo. Nombre de la embarcación: \_\_\_\_\_
- Island Hopping* (tour entre islas habitadas)
- Tour diario para visitar islas o sitios no habitados, cuántos tours realizó: \_\_\_\_
- Tour diario de buceo, cuántos tours realizó: \_\_\_\_
- Tour de pesca vivencial
- Tour de bahía cercano a puertos
- Tour a la parte alta de islas habitadas
- Otro (*Por favor especifique*): \_\_\_\_\_

A.5 ¿Cuántas personas, incluyéndose Usted, fueron parte de este viaje?

Menores de 18 años \_\_\_\_ 18-64 años \_\_\_\_ 65 años o más \_\_\_\_

A.6 ¿Está Usted viajando a Galápagos como parte de un paquete turístico?

- Sí, todo mi viaje, nombre del paquete turístico: \_\_\_\_\_
- Sí, parte de mi viaje, nombre del paquete turístico: \_\_\_\_\_
- No, mi visita no es parte de un paquete turístico

A.7 ¿Cuál fue su principal motivación para visitar Galápagos?

\_\_\_\_\_



## Encuesta de Satisfacción en los Sitios de Visita del Parque Nacional Galápagos



**TOURS ALREDEDOR DE LA ISLA SAN CRISTOBAL:** En las siguientes secciones le preguntaremos acerca de su experiencia en ciertos de sitios de visita. Si Usted no visitó estos sitios, por favor dejar la sección respectiva en blanco.

### B. VISITA A LEON DORMIDO

**B.1** ¿Qué tipo de tour hizo en el León Dormido?

- Tour diario de snorkel y playa  
 Tour diario de buceo  
 Visita como parte del Tour 360

**B.2** ¿Qué día(s) de la semana visitó León Dormido?

- Lunes                       Viernes  
 Martes                     Sábado  
 Miércoles                 Domingo  
 Jueves

**B.3** Visitó una playa como parte del tour?

- Si, nombre (si recuerda): \_\_\_\_\_  
 No

**B.4** ¿Qué aspecto de la visita al León Dormido fue lo que **más le gustó**?

- Aves marinas  
 Megafauna marina (tiburones, rayas, etc)  
 Especies marinas pequeñas  
 Formaciones submarinas y cuevas  
 Paisaje en general

**B.5** ¿Hubo algún aspecto de la visita al León Dormido que no cumplió sus expectativas?

**B.6** ¿Qué tan **satisfecho** estuvo Usted con las siguientes **características del sitio de visita León Dormido**?

	Nada satisfecho	Medianamente satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho	No Aplica
Aves marinas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Megafauna marina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Especies marinas pequeñas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formaciones submarinas y cuevas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paisaje en general	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B.7** ¿Cuáles **actividades acuáticas** Usted realizó en el León Dormido y sitios cercanos (si aplica) y qué **tan satisfecho** estuvo con ellas?

	Nada satisfecho	Medianamente satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho	No realicé esta actividad
Snorkel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kayak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Buceo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indique algún comentario adicional sobre las características del León Dormido y/o las actividades que realizó:

**B.8** ¿Qué tan **satisfecho** estuvo Usted con el **guía de turismo** que acompañó su visita al León Dormido?

	Nada satisfecho	Medianamente satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho	No hice la visita con guía
Conocimiento del sitio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Manejo del grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel de inglés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Actitud y comportamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Indique algún comentario adicional sobre el guía de turismo que acompañó su visita:



## Encuesta de Satisfacción en los Sitios de Visita del Parque Nacional Galápagos



### B. VISITA A LEÓN DORMIDO (continuación...)

**B.9** ¿Qué tan **satisfecho** estuvo Usted con el **manejo de la visita al León Dormido y sitios cercanos** (si aplica)?

	Nada satisfecho	Medianamente satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho	No Aplica
Letreros e información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mantenimiento de senderos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad para el visitante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiempo suficiente para visita en tierra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiempo suficiente para snorkel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indique algún comentario adicional sobre el manejo del sitio de visita León Dormido:

---

**B.10 a.** Durante su visita al **León Dormido**, alrededor de **cuántos turistas estuvieron en este lugar?** \_\_\_\_\_

**b.** ¿Cuál fue su **nivel general de satisfacción** con la visita al **León Dormido considerando el número de turistas que estuvieron presentes al mismo momento que Usted?**

	Nada satisfecho	Medianamente satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho
Satisfacción general considerando el número de turistas presentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**c.** ¿Cómo **cambiaría su nivel de satisfacción general** dependiendo del **número de turistas presentes en el León Dormido** al mismo momento que Usted? *Por favor indique su calificación para todos los escenarios:*

	Nada satisfecho	Medianamente satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho
Sin otros turistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 a 4 turistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 a 10 turistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 a 20 turistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21 a 40 turistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41 a 60 turistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Más de 60 turistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B.11** En una escala del **1 (más bajo) a 5 (más alto)** y basado en la experiencia de su visita, **cómo calificaría Usted los siguientes beneficios que provee** el sitio de visita León Dormido?

	1 (más bajo)	2	3	4	5 (más alto)
Inspiración	<input type="checkbox"/>				
Experiencia Educativa	<input type="checkbox"/>				
Relajación y bienestar espiritual	<input type="checkbox"/>				
Experiencia Recreacional	<input type="checkbox"/>				

**B.12** Indique algún comentario adicional sobre su visita al León Dormido:

---



## Encuesta de Satisfacción en los Sitios de Visita del Parque Nacional Galápagos



### E. INFORMACION DEL VISITANTE

- E.1** Sexo  Masculino  Femenino
- E.2** Año de nacimiento \_\_\_\_\_
- E.3** ¿Es Usted miembro de alguna organización o grupo de conservación?  Si  No
- E.4** País de Nacionalidad \_\_\_\_\_ País de Residencia \_\_\_\_\_
- E.5** El nivel de estudios más alto que ha completado es:
- Algún nivel de secundaria
  - Diploma de secundaria o equivalente
  - Algún nivel de universidad o instituto superior
  - Diploma de 2 años de universidad
  - Título de 4-5 años de universidad
  - Título de post-grado
- E.6** ¿Cuál de las siguientes opciones mejor refleja su estado actual de empleo?
- Negocio propio
  - Empleado tiempo completo
  - Empleado tiempo parcial
  - Trabajador doméstico no remunerado
  - Estudiante
  - Jubilado
  - Actualmente desempleado
- E.7** Aproximadamente, ¿cuánto en total ha pagado su grupo en gastos locales en las islas habitadas de Galápagos? (No incluya el pago de la tarifa de entrada al área protegida. Por favor incluya gastos de transporte local, alojamiento, comida y bebidas, artesanías, tour diarios, excursiones locales, etc).
- \$ \_\_\_\_\_ US dólares o \$ \_\_\_\_\_ otra moneda: \_\_\_\_\_
- E.8** Mucho apreciaremos su respuesta a la siguiente pregunta para una mejor comprensión del efecto del ingreso en los patrones de visita. Tome en cuenta que esta encuesta es ANÓNIMA.
- ¿Cuál es el ingreso anual de su hogar aproximado (antes de impuestos) en dólares americanos en el 2018?
- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Menos que \$3,000   | <input type="checkbox"/> \$15,000 a \$19,999 | <input type="checkbox"/> \$50,000 a \$69,999   |
| <input type="checkbox"/> \$3,000 a \$4,999   | <input type="checkbox"/> \$20,000 a \$24,999 | <input type="checkbox"/> \$70,000 a \$99,999   |
| <input type="checkbox"/> \$5,000 a \$6,999   | <input type="checkbox"/> \$25,000 a \$29,999 | <input type="checkbox"/> \$100,000 a \$149,999 |
| <input type="checkbox"/> \$7,000 a \$9,999   | <input type="checkbox"/> \$30,000 a \$39,999 | <input type="checkbox"/> \$150,000 o más       |
| <input type="checkbox"/> \$10,000 a \$14,999 | <input type="checkbox"/> \$40,000 a \$49,999 |  |

Si su ingreso **no es en dólares americanos**, por favor indique su respuesta en otra moneda

Ingreso anual del hogar \_\_\_\_\_ Moneda usada \_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU TIEMPO Y PARTICIPACION EN ESTA ENCUESTA**