



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU SANTO

Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO EN LAS OPERACIONES DE
AVISTAMIENTO DE BALLENAS EN PUERTO LÓPEZ (MANABÍ)**

Trabajo de Titulación que se presenta como requisito para el título de
Ingeniera en Gestión Turística Hotelera

Autora: Denise Cajuste Triviño

Tutora: María Virginia Salvador

Samborondón, Diciembre del 2010

Dedico este trabajo a todas las personas que creen en el Ecuador y que día a día trabajan arduamente por el turismo de este país que posee grandes maravillas.

AGRADECIMIENTO

Primero quiero agradecer a Dios por el regalo de amor más grande de todos: la vida.

A mis padres por su apoyo incondicional en todos mis planes, por su constante esfuerzo para darme siempre lo mejor, por la formación que he recibido y todos los valores inculcados, por su infinito amor y por creer siempre en mí.

A mis hermanos por alentarme a alcanzar mis metas, a ser constante y perseverante.

A la Fundación Leonidas Ortega Moreira por darme la oportunidad de estudiar en esta Universidad, su interés en formar jóvenes de excelencia y el desarrollo intelectual y personal de la sociedad.

A todos mis profesores, entre esos mi tutora María Virginia Salvador, Manuel Burgos e Iván Cedeño, por sus consejos, opiniones, experiencias y su conocimiento, por entregarse a su vocación y seguir formando profesionales de calidad.

ÍNDICE GENERAL

Introducción.....	1
Capítulo I.....	4
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos.....	4
Enunciación del problema.....	5
Formulación del problema.....	9
Justificación.....	10
Delimitación de la investigación.....	11
Capítulo II.....	12
Marco Referencial.....	12
Antecedentes.....	12
Marco Teórico.....	17
17	
19	
21	
24	
2.2.5 Operaciones de avistamiento de ballenas en Ecuador y	
33	
Marco legal.....	38
2.3.1 Propuesta de reglamento para la observación de ballenas y	
delfi 38	
2.3.2 Ley de turismo.....	45
2.3.3 Reglamento general de aplicación de la ley de turismo.....	48
2.3.4 Reglamento general de actividades turísticas.....	50
Marco conceptual.....	53
Capítulo III.....	60
Metodología.....	60
Tipo, diseño de investigación y enfoque.....	60

Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	61
3.2.1 Primarias.....	61
3.2.2 Secundarias.....	67
Población y muestra.....	67
Idea a defender.....	69
Capítulo IV.....	70
Análisis e interpretación de resultados.....	70
Análisis de resultados de la encuesta para evaluar la percepción	
82	
Capítulo V.....	127
Conclusiones y recomendaciones.....	127
5.1 Conclusiones.....	127
5.2 Recomendaciones.....	130
Bibliografía.....	132
Anexos.....	136

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ingreso de turistas nacionales y extranjeros al Parque Nacional Machalilla entre 2005 y 2009.....	15
Tabla 2. Ingreso de turistas al Parque Nacional Machalilla del 2005 al 2009 entre junio y septiembre.....	16
Tabla 3. Número de respuestas para cada opción del comportamiento de ballenas.....	72
Tabla 4. Frecuencias acumuladas del comportamiento de ballenas.....	72
Tabla 5. Número de respuestas para cada opción de la embarcación.....	74
Tabla 6. Frecuencias acumuladas en embarcación.....	74
Tabla 7. Número de respuestas para cada cualidad de los guías.....	76
Tabla 8. Frecuencias acumuladas en guías.....	76
Tabla 9. Número de respuestas para cada característica de refrigerio.....	78
Tabla 10. Frecuencias acumuladas en refrigerio.....	78
Tabla 11. Número de respuestas para cada opción de operadora.....	80
Tabla 12. Frecuencias acumuladas en operadora.....	80
Tabla 13. Sexo de los encuestados.....	83
Tabla 14. Edad de los encuestados.....	84
Tabla 15. País de origen.....	86
Tabla 16. ¿Qué tipo de tour realizó?.....	89
Tabla 17. ¿Cómo realizó la contratación del tour?.....	91

Tabla 18. Al momento de pagar el tour, ¿Le explicaron todas las actividades que iba a realizar?.....	94
Tabla 19. ¿Fue informado acerca de las precauciones que deben ser tomadas para un responsable avistamiento de ballenas?.....	95
Tabla 20. ¿Fueron puntuales con la hora de salida?.....	97
Tabla 21. En su opinión, ¿La embarcación fue lo suficientemente cómoda?	
Tabla 22. ¿El barco le proporcionó seguridad durante el tour?	
Tabla 23. ¿Le ofrecieron chaleco salvavidas?	
Tabla 24. ¿El refrigerio le pareció apropiado?	
Tabla 25. Al empezar, ¿El guía le explicó detalladamente lo que iban a realizar durante el tour?	
Tabla 26. Califique el dominio de conocimiento sobre ballenas que tenía el guía	
Tabla 27. ¿El guía fue amable y atento con todos?.	
Tabla 28. ¿Su guía era bilingüe?	
Tabla 29. ¿La comunicación entre Ud. y su guía fue buena?.	
Tabla 30. ¿Cuánto tiempo aproximadamente se quedaron observando ballenas?	
Tabla 31. ¿De cuál comportamiento de ballenas fue Ud. espectador?	
Tabla 32. ¿Considera que el tiempo fue suficiente?	
Tabla 33. ¿Alguno de los siguientes problemas causaron molestias en su experiencia?	
Tabla 34. ¿Considera que el precio vs. calidad fue la adecuada?	

Tabla 35. ¿Recomendaría este tour por medio de la misma operadora?.....

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución mundial de las diferentes poblaciones de ballenas jorobadas y principales rutas migratorias.....	26
Figura 2. Expectativas de comportamiento de Ballenas en orden de importancia.....	73
Figura 3. Expectativas de embarcación en orden de importancia.....	75
Figura 4. Expectativas de guía en orden de importancia.....	77
Figura 5. Expectativas de refrigerio en orden de importancia.....	79
Figura 6. Expectativas de operadora en orden de importancia.....	81
Figura 7. Sexo de los encuestados.....	83
Figura 8. Edad de los encuestados.....	84
Figura 9. Porcentaje de nacionales y extranjeros.....	87
Figura 10. Países de origen de los extranjeros.....	87
Figura 11. ¿Qué tipo de tour realizó?.....	89
Figura 12. Tipo de tour realizado entre nacionales y extranjeros.....	90
Figura 13. ¿Cómo realizó la contratación del tour?.....	91
Figura 14. Cómo contrataron el tour nacionales y extranjeros.....	92
Figura 15. Al momento de pagar el tour, ¿Le explicaron todas las actividades que iba a realizar?.....	94
Figura 16. ¿Fue informado acerca de las precauciones que deben ser tomadas para un responsable avistamiento de ballenas?.....	95

Figura 17. ¿Fueron nacionales y extranjeros informados sobre las precauciones para observar ballenas responsablemente?.....	96
Figura 18. ¿Fueron puntuales con la hora de salida?.....	97
Figura 19. En su opinión, ¿La embarcación fue lo suficientemente cómoda?.....	98
Figura 20. Comodidad de la embarcación entre nacionales y extranjeros.....	99
Figura 21. ¿El barco le proporcionó seguridad durante el tour?.....	100
Figura 22. Seguridad de la embarcación entre nacionales y extranjeros.....	101
Figura 23. ¿Le ofrecieron chaleco salvavidas?.....	102
Figura 24. ¿El refrigerio le pareció apropiado?.....	103
Figura 25. ¿El refrigerio le pareció apropiado a nacionales y extranjeros?.....	104
Figura 26. Al empezar, ¿El guía le explicó detalladamente lo que iban a realizar durante el tour?.....	105
Figura 27. ¿El guía le explicó detalladamente a nacionales y extranjeros sobre lo que iban a realizar durante el tour?.	
Figura 28. Califique el dominio de conocimiento sobre ballenas que tenía el guía.....	107
Figura 29. Nacionales y extranjeros califican el dominio de conocimiento sobre ballenas que tenía el guía.....	108
Figura 30. ¿El guía fue amable y atento con todos?.....	110
Figura 31. ¿Su guía era bilingüe?.....	111

Figura 32. Diferencia entre nacionales y extranjeros sobre el bilingüismo del guía.....	111
Figura 33. ¿La comunicación entre Ud. y su guía fue buena?.....	113
Figura 34. ¿Cuánto tiempo aproximadamente se quedaron observando ballenas?.....	114
Figura 35. Tiempo de observación de ballenas de acuerdo al tipo de tour.....	115
Figura 36. ¿De cuál comportamiento de ballenas fue Ud. espectador?.....	117
Figura 37. Comportamiento de ballena observado en los tipos de tour.....	118
Figura 38. ¿Considera que el tiempo fue suficiente?.....	120
Figura 39. ¿Alguno de los siguientes problemas causaron molestias en su experiencia?	121
Figura 40. ¿Considera que el precio vs. calidad fue la adecuada?.....	123
Figura 41. Relación precio vs. calidad adecuada según nacionales y extranjeros.....	124
Figura 42. ¿Recomendaría este tour por medio de la misma operadora?.....	125

RESUMEN

El turismo en el Ecuador está creciendo conforme pasan los años, existen lugares que se han desarrollado gracias a esta actividad y sus mayores ingresos provienen del consumo turístico. Este es el caso de la población pesquera de Puerto López, en la provincia de Manabí. Cuenta con grandes atractivos turísticos como el Parque Nacional Machalilla, sus islas, playas, diferentes tipos de bosque; pero una de sus mayores atracciones es la presencia de las ballenas jorobadas que vienen a nuestras cálidas aguas entre junio y septiembre. A pesar de que Puerto López fue el primer destino en ofrecer tours para observar a estos cetáceos, actualmente se puede realizar la misma actividad desde otros puntos costeros del país. Por esta razón es importante mantener y aumentar el flujo turístico en este cantón, ofreciendo un producto turístico de calidad. El presente trabajo de investigación pretende analizar la situación actual de Puerto López, el ingreso de turistas, la cantidad de operadoras turísticas que ofrecen excursiones para el avistamiento de ballenas jorobadas, la forma en que se realiza la operación y el servicio que se ofrece al cliente. El estudio se basa en la opinión de los turistas, quienes reciben la oferta. Se analizarán las expectativas y si la experiencia cumplió con lo que los turistas esperaban. Se presentarán resultados mostrando todos los aspectos de la operación de Avistamiento de ballenas jorobadas en Puerto López.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación consiste en evaluar el servicio turístico en las operaciones de avistamiento de ballenas Jorobadas en Puerto López, provincia de Manabí, tomando en consideración la forma en que las operadoras manejan la actividad turística, las expectativas de los turistas y sus experiencias luego de tomar el correspondiente tour.

La observación de estos mamíferos se ha desarrollado considerablemente, a tal punto de convertirse en la principal actividad ecoturística de la costa ecuatoriana, lastimosamente en la M.I. Municipalidad de Puerto López no existen datos estadísticos ni estudios que midan la calidad de esta oferta turística, basados en las percepciones del servicio adquirido. La calidad del servicio al cliente cumple un papel muy importante en la industria del turismo y podría ser la clave para perfeccionar el desempeño de la actividad y así mantener el flujo turístico de Puerto López.

En el primer capítulo se explicará el problema a evaluar en este trabajo de titulación, su importancia, como se planea realizar la investigación, las interrogantes que se plantean responder y la finalidad de este estudio. También se indicará el objetivo general de la investigación, el cual se alcanzará por medio de los objetivos específicos planteados. De igual manera se determina la justificación de llevar a cabo este estudio y su alcance, es decir, la delimitación.

En el segundo capítulo se presentan los antecedentes, cómo se originó esta actividad como una operación turística, las entidades que ayudaron a que eso fuera posible y cómo se la manejaba en ese entonces. También se detalla el progreso que ha tenido Puerto López desde que se inauguraron los tours para observar ballenas. El marco teórico abarca el impacto del turismo en el desarrollo económico, la gestión de la calidad total en la industria turística, la importancia de la sostenibilidad en el turismo, información general de las ballenas Jorobadas, y las operaciones para su avistamiento en Puerto López. El marco legal incluye la propuesta de reglamento para la observación de ballenas y delfines en el Ecuador, capítulos significativos de la ley de turismo, del reglamento general de aplicación de la ley de turismo y del reglamento general de actividades turísticas. Por último, el marco conceptual contiene definiciones de palabras claves utilizadas a lo largo de este trabajo de titulación.

En el tercer capítulo se presenta la metodología a usarse para la realización de este estudio. La investigación será cualitativa y cuantitativa, así se podrá obtener un análisis más completo de la información. Las fuentes de investigación primarias serán la observación y encuestas con preguntas abiertas y cerradas; las secundarias serán libros referentes al turismo, ballenas jorobadas, servicio al cliente, conservación, investigaciones científicas y manuales para la conservación de las ballenas jorobadas. Se realizaron dos tipos de encuestas, una para identificar las expectativas de los turistas y otra para evaluar la experiencia de los mismos.

En el capítulo cuarto, se muestran los resultados y análisis de cada una de las encuestas, separadas por las diferentes áreas en que se dividió el instrumento de investigación. Cada pregunta fue analizada con su tabla y gráfico, demostrando en porcentajes las respuestas de cada uno de los encuestados.

En el capítulo quinto, se revelan las conclusiones finales del trabajo de titulación, tomando en cuenta la situación turística actual de Puerto López y los resultados obtenidos de las encuestas. De esta manera se conocerán las fortalezas y debilidades del servicio al cliente en las operaciones para observar ballenas en Puerto López. Se presentan también algunas recomendaciones para los diferentes entes que controlan esta actividad turística.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el servicio al cliente en los tours de observación de ballenas que se ofrecen en Puerto López, provincia de Manabí.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conocer acerca de la operación turística de observación de ballenas jorobadas en Puerto López.
- Identificar las expectativas de los turistas con respecto a las excursiones para observar ballenas.
- Evaluar la experiencia del turista acerca del servicio recibido en las operaciones de avistamiento de ballenas.

1.3. ENUNCIACION DEL PROBLEMA

Puerto López, Manabí, es una población pesquera que se ha desarrollado económica y turísticamente en los últimos años. Actualmente se ha posicionado como el principal destino turístico para la observación de ballenas Jorobadas (*Megaptera novaengliae*) en nuestro país, entre los meses de junio y septiembre. En este período los cetáceos vienen a aparearse y a parir sus crías en las cálidas aguas de la costa del Pacífico, requisito indispensable ya que la capa de grasa de los ballenatos es muy delgada y no sobrevivirían en las heladas aguas antárticas.

La Fundación Ecuatoriana para el Estudio de Mamíferos Marinos (FEMM) es la institución pionera en la observación de ballenas y delfines en Ecuador, iniciando la promoción de esta actividad en 1994 en el Parque Nacional Machalilla y después en otros sitios como Posorja (1995), Puerto Cayo (1996) y Salinas (2001)¹.

Anteriormente el turismo en Puerto López entre los meses Junio y Septiembre era casi inexistente, el avistamiento de ballenas como producto turístico ha desarrollado un importante rubro turístico que ha mejorado notablemente la economía de Puerto López. A principios de los años 90 era una tranquila población pesquera, visitada por aproximadamente 3.000 turistas al año que acudían especialmente a las áreas aledañas al Parque Nacional Machalilla durante los meses de

¹ FEMM. (2008). Fundación Ecuatoriana para el Estudio de Mamíferos Marinos.
<http://www.femm.org/observaciondeballenasydelfines.html>

vacaciones del sistema sierra y del sistema costa. En 1994, el avistamiento de ballenas jorobadas atrajo a 1.630 observadores.

Antes de 1997 había 5 hoteles, 4 restaurantes y sólo 7 operadoras especializadas en esta actividad. A partir de 1999, se inauguró el Festival de la Ballena Jorobada, lo cual elevó en un 100% el número de turistas, de 3.000 a más de 30.000 en la actualidad. Se estima que cerca de 10.000 personas al año asisten a este festival, y 20.000 participan de la actividad de avistamiento durante el pico de la temporada de la ballena jorobada, desde junio hasta septiembre.²

El Parque Nacional Machalilla es el ente oficial encargado de proporcionar datos estadísticos sobre el número de visitantes, ya que cada turista debe pagar su entrada al Parque. Sin embargo no existen estadísticas oficiales acerca del número de personas que visitan Puerto López exclusivamente para la observación de ballenas. Es por esto, que no existe información numérica real con respecto al número de personas que solicitan y acceden a este servicio.

Esto dificulta la tarea de regular, controlar y evaluar el servicio de avistamiento de ballenas. Los prestadores de este servicio desconocen las expectativas y percepciones del turista con respecto al servicio que van a recibir y reciben. Ángel Pincay, jefe de Turismo del Municipio de Puerto López estima que en el 2009 recibieron cerca de 30.000 visitantes

² Hoyt, E., Iñíguez, M. (2008). Estado del Avistamiento de Cetáceos en América Latina. (pp 11-12). UK: WDCS, Chippenham. EE.UU: IFAW, East Falmouth. Londres: Global Ocean.

durante los cuatro meses de la temporada de avistamiento y se espera que este año 2010 serán más de 40.000³.

Para medir el éxito de esta operación se deben evaluar los elementos que componen la experiencia: la contratación, las embarcaciones, el dominio de conocimiento de los guías acerca de las ballenas y la atención al cliente, entre los aspectos más destacados, con el fin de asegurar un servicio y producto turístico de calidad.

La calidad se ha convertido en un elemento diferenciador en cualquier empresa turística, no sólo debido al número de ofertas, sino también por el nivel de exigencia del turista de hoy. Para competir y sobresalir dentro de este entorno, las operadoras de Puerto López necesitan identificar las expectativas de los visitantes para cumplirlas y así posicionarse en el mercado. En todo el mundo, el sector de servicios está atravesando por un período de cambio en cuanto a las formas de hacer negocios⁴.

La oferta de paquetes turísticos para el avistamiento de ballenas en Puerto López, está tan estandarizada y se puede decir que es bastante simple, masiva y rígida. Los operadores no tienen en cuenta el perfil del turista actual que espera y exige algo más que solo ver ballenas. Los operadores no toman en cuenta otros factores como el tipo y estado de

3 Murillo, S. (2010, Junio 28). Turismo repunta con presencia de jorobadas. [Versión electrónica]. El telégrafo.

4 D'Andrea, G., Huete, L., Lovelock, C & Reynoso, J. (2004). Administración de servicios. El negocio de los servicios (pp. 2). México: Pearson Educación.

embarcaciones, la seguridad de los pasajeros, las leyes ambientales, entre otros.

Por lo tanto, es importante evaluar los aspectos antes mencionados para poder asegurar la calidad en la experiencia y en el servicio. De no ser así, Puerto López correría el riesgo de perder el liderazgo de punto de partida preferido para el avistamiento de ballenas; los interesados podrían ir a Salinas en la provincia de Santa Elena, Puerto Cayo en Manabí, o Súa en Esmeraldas.

Jorge Samaniego, presidente de la FEMM sostiene que “Las personas que hacen turismo de observación deben estar bien capacitadas y acogerse a un reglamento que aunque todavía no está legalizado es el que se ha utilizado para hacer una observación adecuada. Ese documento se lo trabajó desde el año 2000 con los Ministerios de Turismo, Ambiente, Defensa y la Armada del Ecuador”⁵. El reglamento pretende reducir el impacto humano en estos mamíferos y así garantizar el futuro de esta actividad.

Para realizar este estudio de investigación se obtendrá información del catastro de las operadoras turísticas que se encuentran registradas en la M.I. Municipalidad de Puerto López. También se realizarán encuestas a turistas nacionales e internacionales para identificar las expectativas y percepciones acerca del servicio adquirido y el cumplimiento de las mismas. Para completar la información se contactará personas del

⁵ Samaniego, J. (2010, Junio 28). Análisis. Turismo repunta con presencia de jorobadas. [Versión electrónica]. El telégrafo.

Municipio del cantón, que manejan el ámbito, personal del Parque Nacional Machalilla, Asociaciones de guías y gerentes de operadoras turísticas.

Luego del análisis de los resultados de las encuestas a los clientes, con los datos numéricos se elaborarán tablas y gráficos para a partir de ellos, poder efectuar la evaluación del servicio turístico en el avistamiento de ballenas jorobadas.

Con la información obtenida, las operadoras turísticas podrían implementar nuevas tácticas para ofrecer un mejor servicio, como capacitar a su personal para poder ofrecer una verdadera experiencia, ser líderes en el mercado y de tal manera optimizar la oferta turística de Puerto López.

1.4. FORMULACION DEL PROBLEMA

El presente trabajo de investigación pretende responder las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la oferta de servicios ofrecidos por las operadoras turísticas de Puerto López para el avistamiento de ballenas?
- ¿Qué tipo de servicio esperan recibir los turistas que van a observar las ballenas a Puerto López?

- ¿Cómo se lleva a cabo las operaciones de contratación y la actividad de avistamiento?
- ¿Las operadoras turísticas cumplen las expectativas de los turistas en cuanto a la operación de la observación de ballenas jorobadas?

1.5. JUSTIFICACION

El avistamiento de ballenas jorobadas es una actividad que cada año atrae a un mayor número de turistas nacionales e internacionales al cantón de Puerto López. Actualmente no existen evaluaciones de la calidad del servicio al cliente que permitan satisfacer la demanda, ni estadísticas que demuestren la percepción del turista con respecto a la experiencia.

Producto de esta necesidad, es fundamental evaluar el servicio turístico en las operaciones de avistamiento de ballenas en Puerto López y obtener datos numéricos reales que reflejen la situación actual de la actividad. Para lograrlo se deben conocer las expectativas de los turistas y la percepción que tienen de la experiencia para determinar su grado de satisfacción. Los resultados servirán para mejorar los procesos en el servicio al cliente, las operadoras turísticas estarán más preparadas para cumplir las expectativas de los turistas, entender de una manera eficaz qué esperan ellos del servicio y capacitar al personal para atender a un mercado cada vez más exigente y segmentado.

1.6. DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

El presente análisis se ubicará en el cantón de Puerto López ubicado en la provincia de Manabí. Geográficamente la ciudad de Puerto López se encuentra asentada en las coordenadas 1° 33' 28" de latitud sur y 80° 48' 28" de longitud occidental, las cuales corresponden a la zona costera de la provincia de Manabí. Se encuentra a 59 Km de la ciudad de Jipijapa.

Sus límites como cantón son: al norte y al este con el cantón Jipijapa, al sur con la provincia del Guayas y al oeste con el Océano Pacífico. La ciudad en sí está limitada al norte en el cauce del río Buena Vista, al este y al sur en la divisoria de aguas de los macizos existentes por el Parque Nacional Machalilla, y al oeste por el Océano Pacífico.

Para llevar a cabo dicho análisis se tomará en consideración a las diferentes operadoras turísticas que ofrecen el servicio de observación de ballenas Jorobadas, durante la época de Junio a Septiembre y sus respectivos clientes nacionales e internacionales que demanden el servicio.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. ANTECEDENTES

El Pacífico Sudeste que comprende las costas de Chile, Perú, Ecuador, Colombia y Panamá es el hogar, entre otras especies de importancia global, de la ballena jorobada. La base de su aleta dorsal es muy ancha y en el momento en que la ballena se zambulle, ésta sobresale de su espalda dando la impresión de una joroba, de ahí su nombre. Su costumbre de migrar por el perfil costanero del continente la convirtió en una especie vulnerable a la cacería. Durante los siglos XIX y la mitad del siglo XX se dio una intensa caza de estos cetáceos, llevándolas al borde de la extinción. Protegidas en el hemisferio sur desde 1964, cuando la Comisión Ballenera Internacional (CBI) prohibió su caza, la recuperación de esta especie ha sido lenta y todavía es considerada una especie vulnerable.⁶ Actualmente se considera que existen aproximadamente 15.000 animales, representando tan solo el 10% de su población original.

⁶ Flórez-González, L., Ávila, I., Capella, J., Falk P., Félix, F., Gibbons, J., et al. (2007). Estrategia para la conservación de la ballena jorobada del Pacífico Sudeste. Lineamientos de un plan de acción regional e iniciativas nacionales. (pp7- 10). Cali, Colombia: Fundación Yubarta.

Gracias a los diferentes estudios que han realizado organizaciones no gubernamentales en Ecuador, Colombia, y en la Antártida, se conocen los movimientos migratorios de las ballenas jorobadas que visitan el Pacífico Sudeste. Durante el verano austral, entre diciembre y marzo se alimentan en la península antártica y durante el invierno, entre Junio y Septiembre se reproducen en las cálidas aguas de Ecuador y Colombia.

La zona marino costera en el Ecuador ha sido vinculada por varios años como un destino de sol y playa, especialmente para ecuatorianos y un poco tardía se incorpora como destino receptor de turistas internacionales. Se fortalece luego con la incorporación de propuestas como el ecoturismo, observación de mamíferos marinos y aves, aventura, deportes y demás actividades relacionadas con el uso de un recurso natural, siempre y cuando se encuentre en condiciones admisibles.⁷

Observar ballenas jorobadas se ha convertido en una actividad turística de gran interés en la costa del Ecuador. Algunos años atrás, la presencia de estos mamíferos en aguas ecuatorianas era irrelevante incluso para los pobladores locales. El desarrollo de esta actividad comenzó como una extensión de las investigaciones sobre la ballena jorobada que la FEMM inició en 1991 en la Isla de la Plata.

⁷ Perrone, A., Cajiao, D., Burgos, M. (2009). Turismo de naturaleza en la zona marino costera del Ecuador continental. Conservación internacional Ecuador, Ministerio del Ambiente del Ecuador, Ministerio de Turismo del Ecuador. (pp14-16). Guayaquil.

“El inicio de la actividad se remonta apenas a 1994, cuando las organizaciones no gubernamentales Fundación Ecuatoriana para el Estudio de Mamíferos Marinos (FEMM) de Ecuador y The Whale and Dolphin Conservation Society (WDCS) de Inglaterra, junto con el Parque Nacional Machalilla, desarrollaron un proyecto para impulsarla en la parte Sur de la Provincia de Manabí”⁸.

La FEMM es la primera institución que se dedicó a la observación de ballenas y delfines en Ecuador. Empezó a desarrollar esta actividad en el año de 1994 en el Parque Nacional Machalilla en la provincia de Manabí. Un año después, en 1995 se inicia la promoción en Posorja en la provincia del Guayas, luego en 1996 en Puerto Cayo, Manabí y cinco años después en el 2001 en Salinas, provincia de Santa Elena. Las operaciones turísticas para observar a estos singulares cetáceos han crecido y se han desarrollado en otras provincias de la costa ecuatoriana. Se presume que en el año 2002 más de 20.000 personas tomaron este tipo de tour.⁹

El éxito de esta actividad modificó radicalmente la oferta turística en la zona marino costera del Ecuador. El impacto económico fue evidente, la comunidad se preparaba para recibir a los turistas, arreglando sus

8 Félix, F. (2003). Guía de campo para la observación de ballenas jorobadas en la costa de Ecuador. Fundación Ecuatoriana para el Estudio de Mamíferos Marinos (FEMM). Guayaquil, Ecuador. (p 3).

9 FEMM. (2008). Fundación Ecuatoriana para el Estudio de Mamíferos Marinos.
<http://www.femm.org/observaciondeballenasydelfines.html>

pensiones, construyendo hoteles y restaurantes para satisfacer la demanda turística que aumentaba considerablemente.

Las autoridades de Puerto López suponen que cada año este pueblo pesquero recibe mayor cantidad de turistas nacionales e internacionales.

Sin duda alguna, el avistamiento de ballenas ha incrementado el turismo y la economía en esta zona de gran importancia natural y cultural. Aunque no existen estadísticas de todos los turistas que observan ballenas, hay datos de los turistas que ingresan al Parque Nacional Machalilla. Aun así, existen turistas que sólo realizan esta actividad sin obtener la entrada al Parque Nacional, la cual permite visitar la Isla de la Plata, la comunidad de Agua Blanca y Los Frailes.

MES	2005		2006		2007		2008		2009	
	Nac,	Extranj	Nac.	Extranj	Nac.	Extranj	Nac.	Extranj	Nac.	Extranj
ENE	965	476	1275	529	1531	761	1771	782	3563	1023
FEB	1939	313	3615	339	4345	500	3484	469	3932	823
MAR	1521	446	1226	575	1130	467	1480	1163	1690	1019
ABR	490	280	2463	2463	1932	434	370	647	2318	729
MAYO	947	2463	1070	231	1123	448	1783	499	2297	716
JUNIO	1084	679	1141	541	1548	664	1363	829	1637	1118
JULIO	2680	1561	3827	1573	2853	1963	4101	2291	4183	2479
AGOST	4240	1716	4471	1977	3853	1590	6180	2202	7142	2356
SEPT	912	952	1344	1004	2623	579	1051	890	1375	1136
OCT	953	234	691	648	1073	577	1038	714	886	847
NOV	1015	456	1137	594	934	590	936	912	960	2166
DIC	1292	503	1726	373	1181	619	2290	809	2187	714
SUMA	18038	10079	23986	10847	24126	9192	25847	12207	32170	15126
TOTAL	28117		34833		33318		38054		47296	

Tabla 1. Ingreso de turistas nacionales y extranjeros al Parque Nacional Machalilla entre 2005 y 2009.

Fuente: Ministerio de Ambiente, Parque Nacional Machalilla. (Anexo 1)

Como se puede observar en el cuadro anterior, el número de visitantes del Parque Nacional Machalilla aumenta conforme pasan los años. Entre Junio y Setiembre, época en que se observan ballenas, en el 2005 fueron 13.824, en el 2006 15.878, en el 2007 15.673, en el 2008 18.907 y en el 2009 21.426. Estas cifras confirman que el turismo en esta época del año es significativo para esta población pesquera. Se puede obtener del cuadro que la mayor cantidad de turistas son nacionales, en ocasiones son el doble de extranjeros que visitan el Parque. A continuación se muestra un cuadro con el número de visitantes que ingresa al parque entre junio y septiembre, temporada de ballenas.

Tabla 2. Ingreso de turistas al Parque Nacional Machalilla del 2005 al 2009 entre Junio y Septiembre

MES	2005		2006		2007		2008		2009	
	Nac.	Extranj								
JUNIO	1084	679	1141	541	1548	664	1363	829	1637	1118
JULIO	2680	1561	3827	1573	2853	1963	4101	2291	4183	2479
AGOSTO	4240	1716	4471	1977	3853	1590	6180	2202	7142	2356
SEPT	912	952	1344	1004	2623	579	1051	890	1375	1136
SUMA	8916	4908	10783	5095	10877	4796	12695	6212	14337	7089
TOTAL	13824		15878		15673		18907		21426	

Fuente: Ministerio de Turismo, Parque Nacional Machalilla

En la actualidad existen 22 operadoras turísticas registradas en la Municipalidad de Puerto López, ofreciendo paquetes para la observación de jorobadas entre junio y septiembre. Cada una debe cumplir una serie de requisitos para ofrecer este tipo de productos turísticos, como el poseer sus propias embarcaciones previamente registradas, sus respectivos permisos para operar, chalecos salvavidas de igual o mayor número al de las personas embarcadas, entre otros.

Convertirse en una organización de servicios turísticos de calidad, no es tarea fácil hoy en día. Frente a la globalización de mercados y el incremento de la competencia, la presión por ofrecer un servicio de alta calidad está aumentando, los clientes tienen diversas opciones donde satisfacer sus necesidades y escogen a una empresa en base a diferentes atributos.

2.2. MARCO TEORICO

2.2.1. Impacto del turismo en el desarrollo económico

Los recursos naturales y culturales junto con el turismo encajan en una relación favorable para ambos, necesaria para el desarrollo económico de determinadas áreas geográficas. De esta manera facilita tanto la creación de nuevos empleos, como la distribución de los ingresos necesarios para conservar y/o recuperar patrimonios o sitios de gran importancia para la comunidad.

El turismo es uno de los principales motores de la economía de un país, ciudad o comunidad. Mediante el turismo se generan más empleos, se modernizan las infraestructuras, se desarrollan nuevas actividades y servicios complementarios para ofrecer a los turistas una experiencia integral. En los diferentes destinos se crean nuevos establecimientos de alojamiento, restauración, agencias, operadoras turísticas y demás, lo cual significa un mayor ingreso a la comunidad. Al mismo tiempo, pequeños y grandes negocios propios del lugar se ven beneficiados, ya que los diferentes visitantes y turistas consumen productos y servicios de diferentes categorías. Esto se lo conoce como el efecto multiplicador del turismo, las divisas por gastos turísticos fluyen a otras empresas, lo que genera el aumento de la renta en los diferentes destinos.

En el mundo existen varios países en los cuales el turismo es su principal fuente de riquezas, donde claramente se puede observar el desarrollo económico, social y cultural que han tenido los pueblos para ofrecer productos turísticos de calidad. De esta manera una sociedad evoluciona, trasciende y progresa para el bienestar de sus habitantes.

El turismo puede llegar a cambiar a una comunidad entera, como es el caso de pueblos costeros donde se puede realizar observación de ballenas. La mayoría sólo se dedicaba a la pesca antes de descubrir a estos increíbles cetáceos. Este es el caso de Puerto López, en Ecuador. Moradores de la comunidad que cuentan con pequeños negocios indican que antes la realidad de Puerto López era muy diferente. Hace 10 años las mujeres sólo se dedicaban al hogar y al cuidado de su familia, los

hombres eran los únicos que trabajaban y la pesca era su principal fuente de ingresos. Actualmente con el flujo turístico que ingresa a la población pesquera por su atractivo natural y cultural, sus ingresos han mejorado considerablemente.¹⁰

2.2.2. Gestión de la calidad total en la industria turística

La industria turística se enfrenta a cambios constantes que van desde la transformación de las estructuras internas de la oferta, hasta la globalización del sector, considerando las necesidades de la demanda. Los consumidores de productos y servicios turísticos también están cambiando, nuevos valores como el respeto al medio ambiente influyen en la toma de decisión. Gracias a la era tecnológica en que estamos inmersos, las personas tienen un acceso más fácil a la información sobre distintas alternativas para realizar turismo.

Existe una gran competencia entre los prestadores de servicios turísticos, pues la demanda cambia rápidamente y deben cumplir las expectativas de los turistas, las cuales suelen ser más exigentes conforme pasan los años. La calidad total es la opción más segura para lograr la competitividad. Las operadoras turísticas deben garantizar a los clientes que responderán a sus expectativas, mejor que los competidores. La filosofía de la calidad total es clara: satisfacer a los clientes en todos los

10 Ballenas mueven economía de Puerto López. [Versión electrónica]. (2007, Julio 11). El telégrafo.

ámbitos, logrando beneficios mutuos para visitantes, empresas y residentes.¹¹

La experiencia turística es tangible, intangible, implica una distancia física y temporal entre la decisión y el consumo, y el nivel de calidad dependerá de las expectativas que el turista se forme. En estas expectativas influyen la promoción, la publicidad turística, las necesidades personales, experiencias pasadas y la información que se transmite “boca a boca”. Si las expectativas creadas son demasiado altas, el turista se verá decepcionado y considerará bajo el nivel de calidad. Por esta razón es imprescindible no crear falsas expectativas.

Como todo servicio, el turismo es heterogéneo. La calidad de la experiencia turística se construye con la participación de todos los que conforman la cadena del servicio turístico. La satisfacción del cliente dependerá de cada persona con la que el visitante entra en contacto. Cada uno de estos momentos de verdad son grandes oportunidades para demostrar la capacidad de satisfacer las necesidades del cliente y cumplir sus expectativas.

La Gestion de Calidad Total (Total Quality Management, TQM) es un proceso que consiste en identificar, asumir, satisfacer y superar constantemente las expectativas y necesidades de todos los colectivos relacionados con la organización, con respecto a los productos y servicios que provee. Es una metodología que implica un análisis de las

11 Organización Mundial del Turismo OMT. (2008). Introducción al Turismo. (pp341-345). Madrid: Egraf.

expectativas y necesidades de los clientes, así como de las deficiencias en el servicio, la programación de las acciones pertinentes, la mejora del procedimiento operativo, la medición del impacto de las correcciones de las deficiencias y alcanzar sus objetivos.

2.2.3. Importancia de la sostenibilidad en el turismo

El turismo sostenible ha sido definido por la Organización Mundial del Turismo (OMT) como aquel que satisface las necesidades presentes de los turistas y de las regiones hospederas, a la vez que protege y mejora las oportunidades para el futuro.

El desarrollo sostenible, a diferencia de las concepciones convencionales del desarrollo, plantea que el bienestar humano no se puede medir sólo a través de indicadores económicos y de la productividad. Toma en consideración dimensiones políticas, sociales, culturales y ambientales, que se hallan en constante interrelación y buscan mejores oportunidades para el ser humano. Esta idea tiene tres componentes: equidad, sostenibilidad y productividad. Con la equidad se refiere a la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres desde un enfoque socioeconómico; es decir equidad de género, culturas y generaciones. Con la sostenibilidad se sobreentiende que futuras generaciones cuenten con los mismos recursos necesarios para su desarrollo y un ambiente seguro que les permita tener bienestar. Finalmente la productividad se

basa en promover un ambiente favorable para que la sociedad pueda desarrollar sus potencialidades.¹²

Eugenio Yunis, jefe del Departamento de Desarrollo Sostenible del Turismo de la OMT, dio a conocer la necesidad de que los destinos examinaran sus cuestiones ambientales y socioeconómicas específicas a través de indicadores:

*"Tradicionalmente, la evaluación del éxito del turismo se ha centrado en su dimensión económica. Sin embargo, las infraestructuras e instalaciones turísticas, así como las actividades realizadas por los turistas, tienen efectos positivos y negativos mucho más variados en los destinos y sociedades receptoras, incluidos efectos ambientales y socioculturales. Unas características ambientales y culturales debidamente preservadas forman parte de una experiencia turística de calidad, y son fundamentales hoy en día para el éxito del sector turístico."*¹³

De acuerdo a la OMT, los principios que definen el turismo sostenible son:

- Los Recursos naturales y culturales se conservan para su uso continuado en el futuro, al tiempo que reportan beneficios.
- El desarrollo turístico se planifica y gestiona de forma que no cause serios problemas ambientales o socioculturales.
- La calidad ambiental se mantiene y mejora.

12 Varea, A. (2004). Enciclopedia Ecuador a su alcance. (pp240-241). Colombia, Bogotá: Planeta colombiana S.A.

13 OMT. (2002). Desarrollo del turismo sostenible. España.

- Se procura mantener un elevado nivel de satisfacción de los visitantes y el destino retiene su prestigio y potencial comercial.
- Los beneficios del turismo se reparten ampliamente entre toda la sociedad.¹⁴

El recurso natural de una zona determinada generalmente es un factor que favorece al turismo, el cual suele mostrarse frágil con su desarrollo. La llegada de turistas tiende a cambiar el uso de los recursos naturales, llegando a sobreexplotarlos. El turismo de masas es considerado violento con el medio ambiente, excediendo la capacidad de carga de lugares de gran valor cultural o ambiental, por la sobreutilización del recurso y problemas relacionados con la contaminación e impacto ambiental.

El turismo se construye y prospera gracias a la existencia de atractivos naturales y culturales, a condición de que éstos se encuentren en buen estado de conservación. Existen formas de turismo alternativo que buscan un desarrollo sostenible de la actividad, alterando en menor escala el destino. El ecoturismo es una modalidad en donde la conservación y protección del medio ambiente es muy importante, sin dejar de lado los aspectos socioculturales, ni el beneficio para su población.

El turismo planificado correctamente es una estrategia efectiva para apoyar el manejo sostenible de áreas protegidas, ayudando a las comunidades locales que viven en estos espacios naturales a desarrollarse económica y socialmente.

¹⁴ *Ibid.*

2.2.4. Las ballenas jorobadas

Descripción

La Yubarta es conocida vulgarmente como ballena jorobada. Su nombre científico es *Megaptera novaeangliae* y es la única especie de su género, con poblaciones en ambos hemisferios.

Su color es negro grisáceo y poseen manchas blancas de diferente tamaño en su parte ventral, en la cola y a los lados. Los machos pueden alcanzar 13 metros de longitud y las hembras 14 metros. Sus crías, los ballenatos, pesan un promedio de 1.5 toneladas y miden de 3 a 5 metros al nacer. Las ballenas maduras pueden llegar a pesar entre 40 y 45 toneladas y tienen una capa de grasa de 14 a 19cm de espesor, dependiendo de la edad, sexo y época del año. Su cola está ubicada en posición horizontal y para nadar se desplazan moviéndola de arriba hacia abajo, a diferencia de los peces que la tienen en posición vertical y lo hacen moviéndola de lado a lado. Sus aletas pectorales miden hasta 5 metros o un tercio de la longitud total de su cuerpo. Su aleta dorsal es pequeña, pero con una base ancha, la cual sobresale en el momento en que la ballena arquea su cuerpo para zambullirse.

Además de sus aletas pectorales, estas ballenas se distinguen de las demás por las protuberancias que tienen en la cabeza, a lo largo de la mandíbula superior, lados de la inferior y en la punta. Cada uno de estos

tubérculos carnosos tienen un pelo, el cual se cree refuerza su habilidad sensorial.¹⁵

Las ballenas Jorobadas tienen dos orificios respiratorios encima de su cabeza, los cuales permanecen cerrados mientras bucean y se abren sólo cuando salen a la superficie para respirar. Cuando exhalan lo hacen con tal fuerza que el vapor de agua se condensa en pequeñas gotas, formando una nube. Esto se lo conoce como “soplo”.

Las ballenas jorobadas pueden ser identificadas individualmente gracias al patrón de coloración de la cara ventral de la cola. La técnica usada se llama fotoidentificación, se toma una fotografía de la cola de la ballena justo antes de que ésta inicie un buceo prolongado. Aunque este patrón se basa solo en dos colores, negro y blanco, existe una gama infinita de diseños formados por manchas y rayas en la superficie de la cola combinados con cortes y la forma aserrada de los bordes. El patrón es único en cada individuo, y al igual que la huella digital de un ser humano, dura toda la vida.¹⁶

Distribución

La ballena jorobada habita en todos los océanos del mundo (Figura 1), aunque es poco común en aguas del Ártico. Existen dos poblaciones

15 Castro, C., Mena, B. (2008). Huellas del mar. Quito: Mariscal

16 Felix, F. *op. cit.*

distintas, las del hemisferio norte y las del sur, divididas a su vez en varias existencias o stocks. En invierno y parte de la primavera los cetáceos de una población habitan las aguas tropicales y subtropicales de ambos hemisferios, y pasan el verano y parte del otoño en las latitudes altas, en zonas de elevada productividad. Entre estos dos destinos realiza largas migraciones. La cronología migratoria puede variar entre localidades, pero existe un desfase de unos seis meses entre las ballenas jorobadas del hemisferio sur y las del norte, lo que parece explicar el aparente aislamiento reproductivo entre las poblaciones de ambos hemisferios.

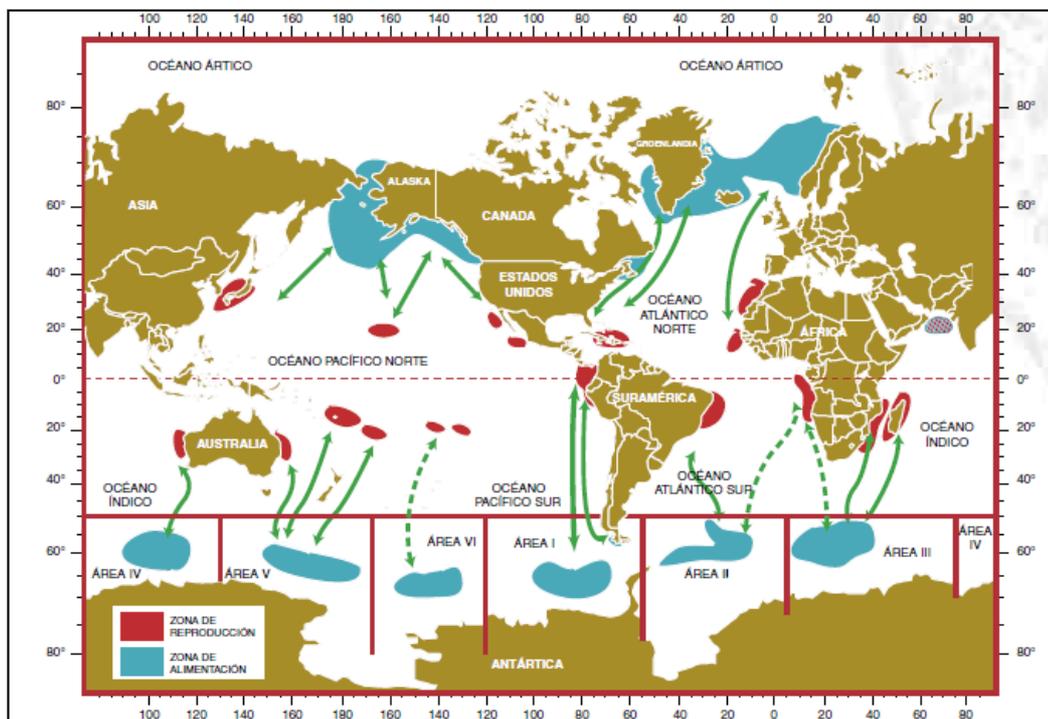


Figura 1. Distribución mundial de las diferentes poblaciones de ballenas jorobadas y principales rutas migratorias.

Fuente: Estrategia para la conservación de la ballena jorobada.

En el hemisferio sur habitan entre 5.900 y 16.800 ballenas, pertenecientes a seis poblaciones diferentes. La población del pacífico sudeste tiene el ámbito de distribución probablemente más extenso, puesto que excede

los 8.000 km entre Antártica y Panamá, incluyendo aguas de Chile, Perú, Ecuador, Colombia y Panamá.¹⁷

La población mundial no es homogénea ni se mezcla libremente, debido a la distribución estacional opuesta entre ambos hemisferios y a su distribución invernal en áreas geográficamente distintas. En principio, se considera que todas las poblaciones utilizan áreas y regiones tradicionales y que el intercambio de individuos no existe o es mínimo.

En Ecuador existen actualmente varios catálogos de individuos identificados fotográficamente por las siguientes organizaciones no gubernamentales: Fundación Ecuatoriana para el Estudio de Mamíferos Marinos (FEMM) (516 individuos), Yaqu Pacha (213 individuos) y Pacific Whale Foundation (585 individuos). Mediante el método de captura-recaptura de individuos foto-identificados, se ha estimado una población de rangos bastante variables: entre 221 y 531 ballenas jorobadas para el área de Isla de la Plata y alrededores.¹⁸

Áreas de reproducción

Durante el invierno las ballenas jorobadas permanecen en regiones tropicales y subtropicales cuya temperatura del agua varía entre 24°C y 28°C, en aguas poco profundas y en bahías e islas. La temporada de reproducción se extiende durante un período de cuatro a cinco meses, aunque parte de la reproducción también podría tener lugar durante la migración. Generalmente los animales no se alimentan en las áreas de

¹⁷ Flórez-González, L., Ávila, I., Capella, J., Falk P., Félix, F., Gibbons, J., et al. *op. cit.*

¹⁸ *Ibid.*

reproducción y existe el caso de la población del Mar Árabe que se alimentaría en la misma región donde se reproduce. La madurez sexual se alcanza entre los tres y los seis años con tamaños entre 12 y 14 metros. El ciclo reproductivo de la especie es normalmente de una cría cada dos o tres años, aunque existen reportes para algunas hembras que han tenido cría durante años consecutivos.

Las áreas reproductivas (invernales) reconocidas para el Hemisferio Norte son las islas Bonin y Ryukyu cerca de Japón, el Archipiélago de Hawaii, Baja California, Islas Revillagigedo en México, Costa Rica, República Dominicana y Antillas menores, islas Cabo Verde y norte del Océano Índico (donde algunos individuos probablemente residen todo el año). Una población descubierta recientemente ocupa el norte del Golfo de Guinea (al norte de la línea ecuatorial) durante el invierno austral. En el Hemisferio Sur, las áreas invernales son el este y oeste de Australia, Nueva Caledonia, Nueva Zelanda y Archipiélago de Tonga, alrededor de las Islas Cook y Polinesia Francesa, las costas de Panamá, Colombia, Ecuador, la costa central de Brasil, la costa oeste central de África del Sur y las costas de Mozambique y Madagascar.

Áreas de alimentación

Las ballenas jorobadas se alimentan habitualmente durante el verano en zonas de latitudes altas distribuidas entre los 40° y 75°, frecuentemente

en aguas ubicadas sobre la plataforma continental. La temperatura superficial del agua en estas regiones varía, pero en general es baja y fluctúa entre 2° y 10°C.

Las zonas de alimentación identificadas en el Hemisferio Norte se hallan en el Mar de Chuckchi, Estrecho de Bering, Golfo de Alaska, Bahía de California, Golfo de Maine, Terranova, Labrador y Golfo de Saint Lawrence, Mar de Barents, costas de Islandia y Noruega y el Mar Árabe. En el Hemisferio Sur se localizan en las aguas alrededor de la Antártica, divididas en seis zonas:

- Área I - Pacífico oriental
- Área II - Atlántico occidental
- Área III - Atlántico oriental e Indico occidental
- Área IV - Indico oriental (oeste australiano)
- Área V - Pacífico occidental (este australiano)
- Área VI - Pacífico central

Las ballenas se alimentan de animales pequeños como peces pelágicos (sardinas, anchovetas) y camarones diminutos conocidos como “krill”, muy abundantes en aguas polares.

Comportamiento

La yubarta es una de las ballenas más acrobáticas y exhibe una gran variedad de comportamientos aéreos, siendo los más destacados: saltos, coletazos y aletazos, además de exposiciones de cola y cabeza. Los saltos de vientre, de cola y de giro, los coletazos y aletazos, para algunos investigadores son comportamientos que responden a limpieza de los

parásitos que se adhieren a su piel, mientras que para otros representan agresión, cortejo, jerarquización social, orientación fuera del agua, comunicación visual, acústica, juego y desarrollo muscular en ballenatos. La exposición del lóbulo de la cola, los resoplidos, los empujones, los choques y las colisiones con la cabeza, la cola y el cuerpo son considerados comportamientos de agresión; lo mismo sucede con las afiliaciones y desafilaciones, que parecen ser el resultado de la lucha entre los machos excluyendo a otros en el intento de alcanzar la proximidad a la hembra.

La exposición de rostro y de cabeza y el espionaje han sido interpretados como comportamientos de orientación y de exploración. La flotación es traducida como descanso y reposo.

Las jorobadas generalmente nadan despacio (4-10 km/h) y lo hacen en grupos pequeños de menos de 10 animales. En la mayoría de los casos en pares. Tienen un patrón de movimiento regular que consiste en un

buceo prolongado de 3 a 9 minutos y entonces suben a la superficie para respirar de 3 a 5 veces cada 15 a 30 segundos.

Las yubartas producen tres clases de sonidos: 1) cantos, asociados con la reproducción y son emitidos por machos solitarios; 2) sonidos sociales realizados en las zonas de reproducción y 3) sonidos sociales realizados en las zonas de alimentación.

Comportamiento en zonas de alimentación:

Los métodos de cacería comúnmente empleados son el abalanzamiento y la red de burbujas. El primero parece utilizarse cuando el alimento es muy abundante; en este caso, la ballena sale a la superficie con la boca abierta y nada a gran velocidad atrapando sus presas o incluso abalanzándose sobre los cardúmenes. En el segundo método, se reúnen entre 4 y 5 ballenas nadando en círculos cada vez más estrechos a algunos metros de profundidad. Al exhalar el aire, con el que forman una red o nube de burbujas que asciende, agrupan al cardumen en una masa cada vez más compacta. Cuando la ballena que dirige la operación emite un sonido, las ballenas sincronizadamente desde abajo con sus bocas abiertas, se lanzan sobre el cardumen. Las jorobadas engullen grandes cantidades de agua junto con el alimento porque pueden dilatar la garganta gracias a la presencia de pliegues ventrales que crean una enorme bolsa y luego cierran la boca y expulsan el agua a través de las barbas.¹⁹

Comportamiento en zonas de reproducción:

¹⁹ Felix, F. *ob. cit.* (pp7).

El comportamiento en las zonas de reproducción está determinado por el apareamiento y la crianza.

Los grupos conformados por un adulto son poco activos en superficie, mientras que los constituidos por más de tres individuos presentan una mayor complejidad de actividades. Estudios recientes muestran que la ocurrencia de aletazos, coletazos y saltos está influenciada por el periodo del día, el periodo de la temporada y el estado del mar en las crías; y por la estructura grupal, el estado del mar y el ciclo lunar en los adultos de jorobada.²⁰

El complejo canto de las ballenas jorobadas, provee la primera evidencia de aprendizaje vocal en mamíferos después de los humanos. Aunque los cantos se han registrado en todas las zonas, tanto de reproducción y alimentación como durante rutas migratorias, se consideran asociados principalmente con la reproducción. Algunos autores sugieren que los cantos son emitidos por machos solitarios sexualmente maduros con el fin de atraer a una hembra para aparearse. La frecuencia de los cantos varía entre 20 Hz y 4.000 Hz aproximadamente. Una canción completa puede durar de 10 a 15 minutos y ser interpretada parcialmente durante algunos minutos solamente o repetida de manera ininterrumpida hasta por 22 horas.

20 Flórez-González, L., Ávila, I., Capella, J., Falk P., Félix, F., Gibbons, J., et al. *op. cit.*

2.2.5. Operaciones de avistamiento de ballenas en Ecuador y Puerto López

La oferta se comercializa principalmente en Puerto López, pues es donde se inició la observación de estos mamíferos marinos como producto turístico. En el año 2001 se comenzó la oferta desde Salinas, tratando de mantener el mismo costo que en Puerto López, con la diferencia que no se debe cancelar el valor extra de la entrada al Parque Nacional Machalilla (para los turistas que acceden a un tour completo). En la provincia de Esmeraldas, la actividad se concentra en Súa, manejada por un grupo de pescadores - Aventuras del mar - a través de la operadora Manglares Tour; en otras playas de la provincia se lo maneja informalmente, partiendo desde cualquier punto de embarque en la costa.

21

Se considera que el avistamiento de ballenas en la zona marino costera del Ecuador es uno de los mejores productos posicionados, demandando tanto turismo interno como receptor. El posicionamiento del producto “ballenas jorobadas” demuestra que existe interés por parte de los turistas en realizar diferentes opciones de turismo en la zona marino costera. La ventaja es que estos mamíferos son grandes, visibles, y realizan diferentes despliegues y movimientos, convirtiéndolo en un producto atractivo.

Puerto López cuenta con 22 operadoras turísticas, de las cuales sólo 11 pueden ingresar a la isla de la Plata, ya que tienen la patente con el

21 Perrone, A., Cajiao, D., Burgos, M. *op. cit.* (pp58).

Parque Nacional Machalilla para ingresar al área (Anexo 2). Los tours para observar ballenas que ofrecen estas 11 agencias son:

- Isla de la Plata: dura desde las 09h00 – 09h30 hasta las 17h30 – 18h00. Empiezan observando ballenas jorobadas, avanzan hasta la isla de la Plata en donde realizan una excursión (el tiempo de ésta depende del sendero que tomen, el tiempo promedio está entre 3 y 4 horas), después realizan snorkeling al pie de la isla de la Plata, comen un refrigerio conformado por un pedazo de fruta, dos sánduches y un vaso de gaseosa. Luego la embarcación regresa a Puerto López. En el transcurso del regreso, si el tiempo lo amerita y ven ballenas en actividad, se detienen nuevamente a observarlas.
- Ballenas Jorobadas: dura desde las 10h30 hasta las 14h30. Salen en una embarcación a observar ballenas, luego van a realizar snorkeling al pie de la Isla de Salango, comen un refrigerio conformado por un pedazo de fruta, una porción de torta de guineo y un vaso de gaseosa. Luego la embarcación regresa a Puerto López.

Las 11 agencias restantes no tienen la patente para ingresar a la isla de Puerto López, entonces sólo se dedican a ofrecer tours para observar ballenas jorobadas, con el mismo itinerario previamente mencionado.

Desde este año 2010, las agencias que no tienen la patente para ingresar a la isla de la Plata, se unieron en un convenio de rotación para ayudarse mutuamente en esta temporada de ballenas y disminuir el perjuicio que tienen a causa de los enganchadores y “operadoras ilegales” (Anexo 3).

Este convenio de rotación consiste en que las operadoras ofrecen tours para observar ballenas en conjunto, como una sola. Siguiendo un orden establecido, a medida que salen las embarcaciones con un número determinado de pasajeros o con su capacidad máxima, le seguirá el turno a la operadora siguiente. Un inconveniente que se presentó, fue que las operadoras esperaban hasta que sus embarcaciones estén llenas ya que cada operadora tenía que esperar hasta que salgan todas las demás para que le llegue su turno nuevamente. A veces incluían más turistas de la máxima capacidad permitida, generando incomodidad. Los botes grandes tienen una capacidad máxima para 28 personas, los medianos para 20 personas, los pequeños para 17 y los más pequeños pueden llevar un máximo de 14 personas.

En esta temporada estuvieron ubicados estratégicamente en el malecón, en una carpa; así todos tuvieron iguales oportunidades de vender paquetes y obtener ingresos en estos meses.

También se estableció un convenio entre las operadoras y los informantes turísticos, más conocidos como enganchadores (Anexo 4). Ellos ofrecían a los turistas tours para el avistamiento de jorobadas con las “agencias ilegales”, que son realmente pescadores que cobran un valor menor usando sus embarcaciones para pescar. Estas embarcaciones no son las adecuadas para esta actividad, no cumplen el reglamento para realizar una operación responsable, no tienen medidas de seguridad ni pagan los impuestos necesarios. Esta es una desventaja para las 22 operadoras establecidas, ya que además de atraer parte de la

demanda turística, sus acciones tienen un impacto negativo con el recurso natural.

Lastimosamente este convenio no se cumplió a cabalidad. En menos de un mes desde que se firmó el acuerdo algunas operadoras no respetaban el orden establecido, conseguían grupos de turistas y salían con sus embarcaciones aunque no sea su turno. Para la primera semana de agosto, 4 operadoras habían salido del convenio, señaló Carmen Ponce, Gerente general de la operadora Naturis. Esto generó conflictos internos entre las operadoras, estuvieron más pendientes de sus propios ingresos económicos, y no podían ofrecer un servicio de calidad.

No todas las operadoras cumplen con la propuesta de reglamento para observar ballenas. Se señala que hay que disminuir la velocidad al llegar a los 400mts de ellas, se debe mantener una distancia mínima de 100 metros entre la ballena y la embarcación, y un máximo de tres botes pueden acercarse al mismo grupo de ballenas. “Los capitanes de las embarcaciones son ex pescadores que conocen el mar como la palma de su mano, algunos son iletrados y en ocasiones hacen su voluntad sin escuchar las recomendaciones del guía. Generalmente los botes avanzan lo más que puedan hasta encontrar ballenas, no disminuyen la velocidad ni mantienen la distancia mínima de acercamiento. Persiguen a estos cetáceos para que los turistas los vean en actividad, a veces están 4 o 5 embarcaciones juntas con el mismo grupo de ballenas y se quedan entre 30 y 45 minutos observándolas” Indicó Paola Martínez, vice-presidenta de la Asociación de guías Amazilia.

Las operadoras no son las únicas en conflicto, los guías también presentan desacuerdos y rivalidades. Hace tres años un grupo de guías decidió salir de la Asociación de guías del Parque Nacional Machalilla y formar una nueva, la Asociación de Guías Naturalistas Amazilia. Una de las razones fue que los guías que llevan trabajando varios años de forma empírica se rehusaron a recibir capacitaciones y cursos de inglés para estar más preparados. Indicó nuevamente Paola Martínez.

En la asociación de guías del Parque Nacional Machalilla existen 40 guías, y en la Asociación Amazilia, 24. Con un total de 64 guías disponibles para trabajar con cualquier operadora, sólo 4 son bilingües, quienes trabajan exclusivamente en tours que se dirigen a la Isla de la Plata.

Los requisitos que debe tener una persona para convertirse en guía son:

- Copia del título de universidad
- Cédula y certificado de votación
- Currículo
- Record policial
- 2 fotos tamaño carnet
- Aval de que ha trabajado en el sector o que una operadora lo patrocina
- Solicitud completa

Con esta información el aspirante a convertirse en guía turístico debe armar tres carpetas: la primera para el Ministerio de Turismo en Quito, la segunda para la Dirección Provincial de Turismo de Manabí y la última para el Ministerio de Ambiente en Puerto López. Cada aspirante es

llamado para iniciar los cursos de capacitación luego de ser aceptado. La primera licencia de guía tiene una duración de dos años, luego se debe renovarla cada año.

Existen dos tipos de guía, de acuerdo a su experiencia, conocimiento de otros idiomas y capacidad de manejar grupos más grandes. La diferencia se encuentra en que el guía 1 solo habla español y puede manejar un máximo de 10 personas por grupo; el guía 2 habla inglés y español, y puede manejar hasta 20 personas por grupo; informó Carmen Ponce, de la operadora turística Naturis.

2.3. MARCO LEGAL

2.3.1. Propuesta de reglamento para la observación de ballenas y delfines en el Ecuador

En el 2000, la FEMM junto con los Ministerios de Turismo, Ambiente, Defensa y Armada del Ecuador, desarrollaron una propuesta de reglamento para la observación de ballenas y delfines en el Ecuador, la cual, aunque no ha sido legalizada, se la utiliza para realizar una observación adecuada:

PROPUESTA DE REGLAMENTO PARA LA OBSERVACIÓN DE BALLENAS Y DELFINES EN AGUAS ECUATORIANAS

“Art. 1: Conformada la Comisión de Supervisión de la Observación de Ballenas, según el Acuerdo Interministerial 026 dictado el 4 de marzo de 2002, e integrada por la Subsecretaría de Gestión Ambiental Costera o su delegado, quien la presidirá, el Subsecretario de Turismo del Litoral, o su delegado; y el Director General de la Marina Mercante y del Litoral, o su delegado, la Comisión acuerda establecer el presente reglamento, en cumplimiento del literal a del segundo párrafo del artículo 1 del mencionado Acuerdo.

*Art. 2: **Ámbito de Aplicación.**- El presente reglamento será aplicado para las actividades relacionadas con la observación de ballenas y delfines en las costas ecuatorianas, ya sea con fines turísticos y/o científicos.*

*Art. 3: **Objetivo.**- Estas regulaciones normarán las actividades de observación de ballenas y delfines en especial:*

- a. Dictar lineamientos y procedimientos para la observación de ballenas y delfines, que debe seguir toda persona natural, o jurídica a través de su representante legal, que realicen esta actividad;*
- b. Salvaguardar la integridad física de los pasajeros, tripulantes y guías en esta actividad;*
- c. Fomentar el ecoturismo.*
- d. Garantizar la protección y conservación de ballenas y delfines en costas ecuatorianas; y*
- e. Controlar las actividades de observación de ballenas y poner en conocimiento de las autoridades competentes el incumplimiento de las normas y/o reglamentos.*

*Art. 4: **Cumplimiento de los requisitos.***

- a. A las embarcaciones:
Las Capitanías de Puerto y Retenes Navales, previo al otorgamiento de la autorización de zarpe, exigirán a las embarcaciones, de acuerdo al*

Código de Policía Marítima y Resoluciones de la Dirección General de la

Marina Mercante y del Litoral lo siguiente:

- *Permiso de tráfico otorgado por la DIGMER*
- *Matrícula actualizada de la embarcación*
- *Matrícula del personal de la tripulación.*
- *Lista de pasajeros y su nacionalidad.*
- *Portar un banderín de color naranja fosforescente de un metro de largo*

por cincuenta centímetros de alto, para embarcaciones turísticos, y rojo

/amarillo en caso de embarcaciones de investigación científica, ubicado

en el lugar más visible de la embarcación.

- *Contar con un número de chalecos salvavidas igual o mayor al de personas a embarcarse (turistas, guías, tripulación).*
- *Incorporar un guía turístico (literal b).*
- *La capacidad de pasajeros de cada embarcación será fijada por la*

DIGMER.

Para el registro de la embarcación:

- *Afiliación y mantenerse al día en el pago de las cuotas sociales a la Cámara de Turismo de su jurisdicción.*
- *El patrocinio de una operadora turística autorizada por el Ministerio del*

Ambiente y del Ministerio de Turismo, para el registro y control de estos

recursos vulnerables.

b. A los guías turísticos:

- *Certificado de aprobación por asistencia, del curso de capacitación para la observación de ballenas, delfines y otras especies, otorgado por los*

Ministerios del Ambiente y Turismo sobre el manejo del recurso.

- *Certificado de competencia del curso básico OMI dado por la DIGMER.*
- *Credencial de Guía Turístico otorgada por el Ministerio de Turismo para la*

observación de ballenas.

c. A las Operadoras de Turismo que operan a nivel nacional:

- *Registro del Ministerio de Turismo.*
- *Licencia anual de funcionamiento, otorgado por el Ministerio de Turismo o*

Municipio que hubiere activo el Convenio de Descentralización con el

Ministerio de Turismo.

En la lista de pasajeros que presenten en la Capitanía, el operador deberá detallar:

- *Listado de los pasajeros y su nacionalidad*
- *Referencia de la póliza de seguro de accidentes para pasajeros*
- *Nombre y matrícula de la embarcación*
- *Nombre de guías y tripulantes*

Art. 5: Puertos autorizados para el zarpe:

- a. *Sólo se autorizarán zarpes para observación de ballenas y delfines en los puertos donde exista una Capitanía o retén naval.*

- b. *Los permisos de zarpe deberán ser emitidos diariamente.*

Art. 6. De las restricciones.

El guía turístico coordinará con el Capitán de Puerto la designación del

área de observación. Para cumplir esta disposición, el Capitán de Puerto

o Jefe de Retén Naval, autorizará solo tres zarpes cada media hora para

la observación de ballenas, y tres zarpes cada dos horas en el caso de la

observación de delfines, limitándose en todo caso, a tres el número de

embarcaciones que permanezcan en la misma área de observación con

el mismo grupo de ballenas.

Art. 7. De las normas de observación.

Para evitar perturbaciones a las ballenas y delfines, la tripulación deberá

observar las siguientes normas:

- a. *Velocidad y distancia de acercamiento:*

- *Durante el acercamiento: la velocidad no será mayor de 5 nudos cuando*

se encuentre a 400 metros de un grupo de ballenas y de 200 metros de

un grupo de delfines.

- *El bote debe mantenerse todo el tiempo a una distancia mínima de 100*

metros en el caso de las ballenas y 50 metros en el caso de los delfines.

- *La velocidad de los botes debe ajustarse a la velocidad del individuo*

(ballena o delfín) que está más atrás.

- *Si una ballena o un grupo de ballenas se aproxima, se deberá detener la*

marcha, poner el motor en neutro y esperar el comportamiento normal de

la ballena o grupo de ballenas y que el animal o el grupo se alejen a la

- distancia mínima (100 metros). En el caso de que se acerque al bote un grupo de delfines es preferible continuar con la misma velocidad y sin cambiar el rumbo.*
- *Deberá evitarse cambios bruscos de velocidad y dirección cerca de un grupo de ballenas o de delfines. Es preferible además no apagar el motor durante el período de observación; y,*
 - *Al retirarse; el aumento de velocidad deberá ser paulatino, respetando la misma velocidad de acercamiento, hasta llegar a los 400 metros de distancia. La retirada de la embarcación debe realizarse en dirección contraria a la trayectoria del animal.*
- b. El tiempo de observación de un grupo de ballenas o de delfines no será mayor a 25 minutos.*
- c. Otras especificaciones que deberán observar las embarcaciones:*
- *El acercamiento deberá hacerse únicamente por los costados o por atrás de la trayectoria del grupo.*
 - *En el caso que una embarcación se acerque y se encuentren en el área tres embarcaciones autorizadas observando un mismo grupo de animales, la nueva embarcación deberá respetar un límite de 400 metros de distancia hasta que uno de los tres botes abandone el lugar, o preferiblemente buscar otro grupo de animales.*
 - *Las embarcaciones no deben interponerse en la ruta de los animales, rodearlos, ubicarse en el medio de un grupo o entre la madre y su cría.*
 - *No está permitido nadar o bucear con ballenas o delfines.*
 - *No intentar dar alimento a los delfines, ni arrojar basura o desperdicios al mar.*
- d. Este reglamento es obligatorio para toda embarcación nacional o extranjera. La inobservancia de este Reglamento dará lugar a las*

*sanciones tipificadas en la Ley, en concordancia del Acuerdo No. 0026 de fecha 4 de marzo del 2002.*²²

2.3.2. Ley de Turismo

Conforme a la Ley de turismo, No. 2002-97 se han considerado ciertos capítulos y artículos que competen las áreas naturales protegidas como es el caso del Parque Nacional Machalilla y a las operadoras turísticas:

“Capítulo VI

ÁREAS TURÍSTICAS PROTEGIDAS

Art. 20.- Será de competencia de los Ministerios de Turismo y del Ambiente, coordinar el ejercicio de las actividades turísticas en las áreas naturales protegidas; las regulaciones o limitaciones de uso por parte de los turistas; la fijación y cobro de tarifas por el ingreso, y demás aspectos relacionados con las áreas naturales protegidas que constan en el Reglamento de esta Ley.

El Ministerio de Turismo deberá sujetarse a los planes de manejo ambiental de las áreas naturales protegidas, determinadas por el Ministerio del Ambiente.

Las actividades turísticas y deportivas en el territorio insular de Galápagos se regirán por la Ley de Régimen Especial para la Conservación y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Galápagos y el Estatuto Administrativo del Parque Nacional Galápagos.

Art. 21.- Serán áreas turísticas protegidas aquellas que mediante Decreto Ejecutivo se designen como tales. En el Decreto se señalarán las limitaciones del uso del suelo y de bienes inmuebles. Quedan excluidas

22 Ecuador. FEMM, Ministerio de Turismo, Ministerio de Ambiente, Ministerio de Defensa, Armada del Ecuador. (2000). Propuesta de reglamento para la observación de ballenas y delfines en aguas ecuatorianas. Guayaquil: Autores.

aquellas actividades que afecten el turismo por razones de seguridad, higiene, salud, prevención y preservación ambiental o estética; en caso de expropiación se observará lo dispuesto en el artículo 33 de la Constitución Política de la República.

Art. 22.- La designación del área turística protegida comprende los centros turísticos existentes y las áreas de reserva turística.

Art. 23.- El Presidente de la República mediante Decreto Ejecutivo definirá el área de reserva turística para que en ellas puedan realizarse proyectos turísticos.

Esta definición no afectará los derechos de terceros, en caso de realizarse expropiación. En el Decreto Ejecutivo al que se refieren los artículos 21 y 23 de esta Ley, se establecerán los linderos del área de reserva turística y se inscribirá en el Registro de la Propiedad correspondiente.

Art. 24.- La operación turística en las áreas naturales del Estado, zonas de reserva acuáticas y terrestres parques nacionales y parques marinos estará reservada para armadores y operadores nacionales, pudiendo extenderse a los extranjeros que obtengan la correspondiente autorización con sujeción a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley de Seguridad Nacional. Si fueran personas jurídicas deberán ser de nacionalidad ecuatoriana o sucursales de empresas extranjeras legalmente domiciliadas en el país.

Las naves acuáticas que operen en los parques nacionales y zonas de reserva marina serán de bandera ecuatoriana. Se prohíbe conceder o renovar patentes a operadores o armadores que no cuenten con nave propia. No se considera nave propia a la que se encuentre en proceso de

arrendamiento mercantil o leasing, sino a partir de uso efectivo de la opción de compra, que será acreditada con el correspondiente contrato. Cuando por motivos de fuerza mayor debidamente comprobados, la nave propia no pueda operar, se podrá fletar una nave, de la misma capacidad, de bandera nacional o extranjera, en reemplazo temporal e improrrogable de hasta tres años. Es facultad privativa del Presidente de la República, previo informe favorable de los Ministerios de Turismo y del Ambiente, autorizar cada cinco años incrementos en el total de cupos de operación para las áreas naturales y zonas de reserva, en un porcentaje que en ningún caso será superior al cinco por ciento del total de cupos.”²³

2.3.3. Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo

Este reglamento, con decreto No. 1186, sirve para corroborar que las diversas partes que ejercen actividades turísticas cumplan la ley de turismo. Se han considerado los artículos referentes a las actividades turísticas: operación e intermediación.

REGLAMENTO GENERAL DE APLICACIÓN DE LA LEY DE TURISMO

(Decreto No. 1186)

“Título Segundo

DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Capítulo I

DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS Y SU CATEGORIZACIÓN

Art. 41.- Alcance de las definiciones contenidas en este reglamento.- Para efectos de la gestión pública y privada y la aplicación de las normas del

23 Registro Oficial No. 733,2002. 27 de Diciembre de 2002. Ley de Turismo.

régimen jurídico y demás instrumentos normativos, de planificación, operación, control y sanción del sector turístico ecuatoriano, se entenderán como definiciones legales, y por lo tanto son de obligatorio cumplimiento y herramientas de interpretación en caso de duda, según lo dispuesto en el Art. 18 del Código Civil ecuatoriano, las que constan en este capítulo.

d) Operación

La operación turística comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas, mediante modalidades como: Turismo cultural y/o patrimonial, etnoturismo, turismo de aventura y deportivo, ecoturismo, turismo rural, turismo educativo-científico y otros tipos de operación o modalidad que sean aceptados por el Ministerio de Turismo.

Se realizará a través de agencias operadoras que se definen como las empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a la organización de actividades turísticas y a la prestación de servicios, directamente o en asocio con otros proveedores de servicios, incluidos los de transportación; cuando las agencias de viajes operadoras provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;

e) Intermediación

La actividad de intermediación es la ejercida por agencias de servicios turísticos, las sociedades comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas y que, debidamente autorizadas, se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades referidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.

Por razón de las funciones que deben cumplir y, sin perjuicio de la libertad de empresa, las agencias de servicios turísticos pueden ser de tres clases: Agencias de viajes internacionales, agencias de viajes mayoristas y agencias duales.

Son organizadoras de eventos, congresos y convenciones, las personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que se dediquen a la organización de certámenes como congresos, convenciones, ferias, seminarios y reuniones similares, en sus etapas de gerenciamiento, planeación, promoción y realización, así como a la asesoría y/o producción de estos certámenes en forma total o parcial;”²⁴

2.3.4 Reglamento General de Actividades Turísticas
REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS
(Decreto No. 3400)

“Capítulo II

DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Art. 77.- Definición.- Son consideradas agencias de viajes las compañías sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, en cuyo objeto social conste el desarrollo profesional de actividades turísticas, dirigidas a la prestación de servicios en forma directa o como intermediación, utilizando en su accionar medios propios o de terceros. El ejercicio de actividades propias de agencias de viajes queda reservado exclusivamente a las compañías a las que se refiere el inciso anterior, con excepción de las compañías de economía mixta, formadas con la participación del Estado y el concurso de capital privado; por lo tanto, será considerado contrario a este reglamento todo acto ejecutado dentro de estas actividades, por personas naturales o jurídicas que no se encuentren autorizadas dentro del marco legal aquí establecido.

²⁴Ibid.

Art. 78.- Actividades.- Son actividades propias de las agencias de viajes

las siguientes, que podrán ser desarrolladas dentro y fuera del país:

a. La mediación en la reserva de plazas y venta de boletos en toda clase

de medios de transporte locales o internacionales;

b. La reserva, adquisición y venta de alojamiento y servicios turísticos,

boletos o entradas a todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y

áreas protegidas en el país y en el exterior;

c. La organización, promoción y venta de los denominados paquetes

turísticos, entendiéndose como tales el conjunto de servicios turísticos

(manutención,. transporte, alojamiento, etc.), ajustado o proyectado a

solicitud del cliente, a un precio preestablecido, para ser operados dentro

y fuera del territorio nacional;

d. La prestación e intermediación de servicios de transporte turístico

aéreo, terrestre, marítimo y fluvial a los viajeros dentro y fuera del

territorio nacional;

e. El alquiler y flete de aviones, barcos, autobuses, trenes y otros medios

de transporte para la prestación de servicios turísticos;

f. La actuación como representante de otras agencias de viajes y turismo

nacionales o extranjeras, en otros domicilios diferentes al de la sede

principal de la representada, para la venta de productos turísticos;

g. La tramitación y asesoramiento a los viajeros para la obtención de los

documentos de viaje necesarios;

h. La entrega de información turística y difusión de material de

propaganda;

i. La intermediación en la venta de pólizas de seguros inherentes a la

actividad turística;

j. El alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica de turismo

deportivo y especializado;

k. La intermediación en la venta de paquetes turísticos que incluyan

cursos internacionales de intercambio, congresos y convenciones; y,

l. La intermediación en el despacho de carga y equipaje por cualquier medio de transporte.

Art. 79.- Clasificación.- Las agencias de viajes, en razón del ámbito y

extensión de sus actividades, se clasifican:

a. Mayoristas;

b. Internacionales; y,

c. Operadoras.

Las agencias internacionales y las operadoras podrán ejercer los dos

tipos de actividades a la vez, siempre y cuando el activo real sea igual a

la sumatoria de los requeridos para cada una de ellas. En la licencia

anual de funcionamiento constará este particular. Ni las agencias

internacionales, ni los operadores, podrán en ningún caso realizar las

actividades determinadas como propias de las agencias mayoristas; estas

últimas no podrán efectuar las actividades de ninguna de las otras.”²⁵

2.4. MARCO CONCEPTUAL

Turismo:

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros.²⁶

Se distinguen cuatro elementos básicos en el concepto de actividad turística:

²⁵ Ibid

²⁶ Organización Mundial del Turismo OMT. ob. cit. (pp9).

- Demanda: formada por el conjunto de consumidores o consumidores potenciales de bienes y servicios turísticos
- Oferta: Compuesta por el conjunto de productos, servicios y organizaciones involucradas activamente en la experiencia turística.
- Espacio geográfico: base física donde se encuentra la oferta y la demanda, además se sitúa la población residente, factor de cohesión.
- Operadores del mercado: empresas y organismos cuya función principal es facilitar la interrelación entre la oferta y la demanda.

Turismo Sostenible

Este término no puede usarse para definir una modalidad de turismo, pero sí una opción de realizar un turismo responsable.

Turismo sostenible es aquel que mantiene el equilibrio entre los intereses sociales, económicos y ecológicos.

La OMT expresa que “las directrices para el desarrollo sostenible y las prácticas de gestión sostenible son aplicables a todas las formas del turismo en todos los tipos de destino, incluido el turismo de masas y los diversos segmentos”²⁷

Esta forma de realizar turismo, cuidando y preservando los recursos naturales no está enfocada solamente al ecoturismo, sino a cualquier actividad turística en general, contribuyendo al desarrollo de los pueblos.

²⁷ Perrone, A., Cajiao, D., Burgos, M. *ob. cit.* (pp18-19).

Turismo Sustentable

Es aquel que atiende las necesidades de los viajeros actuales y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege y fomenta las oportunidades para el futuro.

Desarrollo Sostenible

Es aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades.

Son muchas las razones que justifican la necesidad de lograr un desarrollo turístico sostenible, entre estas, la de ser permanente en el tiempo, considerar el desarrollo de un destino o producto como algo estructural, no circunstancial.

También el ser respetuoso con la conservación y mantenimiento de los caracteres y valores del recurso manejado.²⁸

Biodiversidad

Es la variabilidad de organismos vivos de cualquier fuente, incluidos, entre cosas, los ecosistemas terrestres y marinos y otros ecosistemas acuáticos, y los complejos ecológicos de los que forman parte; comprende

28 Meyer, D. (2002). Turismo y desarrollo sostenible. (pp36). Colombia.

la diversidad dentro de cada especie, entre las especies y de los ecosistemas, como resultado de procesos naturales y culturales.²⁹

Operadora Turística

La operación turística comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas, mediante modalidades como: Turismo cultural y/o patrimonial, etnoturismo, turismo de aventura y deportivo, ecoturismo, turismo rural, turismo educativo-científico y otros tipos de operación o modalidad que sean aceptados por el Ministerio de Turismo.

Se realizará a través de agencias operadoras que se definen como las empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a la organización de actividades turísticas y a la prestación de servicios, directamente o en asocio con otros proveedores de servicios, incluidos los de transportación; cuando las agencias de viajes operadoras provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del servicio.

Atractivo Turístico:

Son sitios o eventos naturales o culturales que atraen visitantes. Tienen un valor intrínseco ambiental, histórico o de otro tipo; parte de su función se relaciona con el uso turístico que se hace con ellos. Existen ocasiones

²⁹ Varea, A. *ob. cit.* (pp242).

en que atractivos son creados específicamente para fines turísticos, pero se necesita de servicios básicos y servicios turísticos para que sea considerado un producto turístico.

Servicio Turístico

Son la parte más visible del negocio turístico, entre estos, restaurantes, hoteles, agencias de viajes, etc. Su función principal se limita a facilitar el acercamiento y disfrute del visitante con respecto al atractivo turístico.

Servicio al cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los Clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los clientes internos, y diversas áreas de la misma empresa.

Expectativa

Previsión realizada por un individuo acerca del comportamiento de los demás y, sobre todo, de las posibilidades que ofrece una determinada situación.

Área Protegida

Las áreas protegidas son áreas determinadas por un Estado sujeto a un marco legal e institucional definido para garantizar la conservación de sus particularidades y riquezas medioambientales y culturales.

El Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador (SNAP) fue creado en 1976 a partir de la Estrategia Preliminar para la Conservación de las Áreas Silvestres Sobresalientes del Ecuador, con el propósito de conservar la biodiversidad y el acervo histórico cultural, además de los vestigios, yacimientos y asentamientos arqueológicos del país.

Hoy en día, el SNAP está constituido por 40 áreas naturales que cubren 4'822.186 hectáreas de superficie terrestre y 14'889.158 hectáreas de superficie marina, equivalente al 18.81% del territorio nacional.³⁰

Categorías de manejo de las áreas protegidas del Ecuador

Dependiendo de sus características particulares, las áreas del SNAP poseen distintas categorías de manejo:

Parque nacional: Áreas con uno o varios ecosistemas, comprendidos dentro de un mínimo de 10.000 hectáreas. Mantenimiento del área en su condición natural, prohibida cualquier explotación u ocupación.

Reserva ecológica: Área de por lo menos 10.000 hectáreas, con uno o más ecosistemas con especies de flora y fauna silvestres importantes o amenazadas de extinción, para lo cual se prohíbe cualquier tipo de explotación u ocupación.

Reserva biológica: Áreas terrestres o acuáticas de extensión variable.

Sus objetivos están orientados a la conservación de los procesos

30 Global Sustainable Tourism Alliance, GSTA. (2008). Sistema Nacional de Áreas Protegidas. http://www.gstalliance.net/ecuador/index.php?option=com_content&task=view&id=115&Itemid=169

naturales, posible ejecución de investigación científica, educación y conservación de los recursos genéticos.

Área nacional de recreación: Superficie mayor a 1.000 hectáreas o más en donde existan bellezas escénicas, recursos turísticos o de recreación en un ambiente natural, fácilmente accesibles desde centros poblados.

Refugio de vida silvestre: Área indispensable para garantizar la existencia de la vida silvestre -residente o migratoria- con fines científicos, educativos y recreativos.

Reserva de producción de fauna: Área natural o parcialmente alterada, de extensión variable pero suficiente para el fomento y uso económico de la fauna silvestre.³¹

31 Ley Forestal y de Conservación de de Áreas Naturales y Vida Silvestre. (1981).

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1. TIPO, DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y ENFOQUE

El presente trabajo de investigación es de carácter histórico, ya que se analizó la observación de ballenas como producto turístico desde sus inicios, el papel que tuvo el Parque Nacional Machalilla, cómo fue llevada a cabo por las operadoras existentes en esa época y se estableció una relación con el manejo de la operación en la actualidad. De igual manera es una investigación descriptiva, pues se obtuvieron rasgos, cualidades y atributos de los turistas que acuden a Puerto López para el avistamiento de ballenas; creando un perfil del turista, al cual las operadoras deben enfocarse al vender sus paquetes turísticos. También se identificó las diferentes operaciones que ofrecen las agencias para el avistamiento de ballenas. Al mismo tiempo es una investigación Seccional, ya que recoge información del objeto de estudio en oportunidad única, en este caso sólo

se pueden realizar las encuestas a los turistas en el período de avistamiento de ballenas, que es entre junio y septiembre.

Se llevó a cabo una investigación de tipo pre experimental al tratarse de un diseño de caso único y de un grupo con medición de antes y después. Se evaluaron las expectativas y percepciones de los turistas con respecto a las operaciones de avistamiento de ballenas jorobadas en Puerto López.

El enfoque de la investigación es cualitativo - cuantitativo, se buscó obtener una mayor profundidad en la evaluación y una perspectiva más completa del objeto de estudio, combinando ambos enfoques. Es de tipo cualitativo por la información obtenida de la observación y contacto directo con personas involucradas en el sector turístico de Puerto López, y de carácter cuantitativo por medio de resultados de encuestas que se realizaron a una muestra representativa de la población en estudio.

3.2. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION

3.2.1. TECNICAS PRIMARIAS

- Observación: fue de carácter no estructurado y permitió identificar y analizar la situación actual de las operadoras que ofrecen tours para el avistamiento de ballenas, como también la actitud de los turistas luego de realizar la operación.
- Pre-levantamiento de información: se realizó una pequeña encuesta de una pregunta para determinar las expectativas que tienen los turistas de las operaciones de observación de ballenas. Se la realizó en español e inglés.

 UNIVERSIDAD ESPIRITU SANTO	FACULTAD DE TURISMO Y HOTELERIA				
	EVALUACION DE EXPECTATIVAS PARA OBSERVAR BALENAS				
Ordene del 1 al 5 según su importancia, donde 1 es muy importante y 5 es no importante:					
1. COMPORTAMIENTO DE BALENAS					
	Salto	<input type="text"/>			
	Cabeza	<input type="text"/>			
	Cola	<input type="text"/>			
	Soplo	<input type="text"/>			
	Aletas	<input type="text"/>			
2. EMBARCACIÓN					
	Grande	<input type="text"/>			
	Pequeña	<input type="text"/>			
	Cómoda	<input type="text"/>			
	De 2 pisos	<input type="text"/>			
	Cubierta	<input type="text"/>			
3. GUIA					
	Bilingüe	<input type="text"/>			
	Amable	<input type="text"/>			
	Comunicativo	<input type="text"/>			
	Preparado	<input type="text"/>			
	Atento a las necesidades	<input type="text"/>			
4. REFRIGERIO					
	Abundante	<input type="text"/>			
	Moderado	<input type="text"/>			
	con Agua	<input type="text"/>			
	Su envoltura	<input type="text"/>			
	No existente	<input type="text"/>			
5. OPERADORA					
	Puntualidad	<input type="text"/>			
	Cumplimiento	<input type="text"/>			
	Legalizada	<input type="text"/>			
	Precio justo	<input type="text"/>			
	Personal bien capacitado	<input type="text"/>			

 UNIVERSIDAD ESPIRITU SANTO		FACULTAD DE TURISMO Y HOTELERIA			
		EVALUATION OF EXPECTATIONS IN WHALE WATCHING			
Order from 1 to 5 according to its importance: 1 is very important and 5 is not important					
1.HUMPBACK WHALE BEHAVIOUR					
	Jump	<input type="checkbox"/>			
	Head	<input type="checkbox"/>			
	Tail	<input type="checkbox"/>			
	Blow	<input type="checkbox"/>			
	Fin	<input type="checkbox"/>			
2. BOAT					
	Big	<input type="checkbox"/>			
	Small	<input type="checkbox"/>			
	Comfortable	<input type="checkbox"/>			
	2 floors	<input type="checkbox"/>			
	Cover	<input type="checkbox"/>			
3. TOUR GUIDE					
	Bilingual	<input type="checkbox"/>			
	Kind	<input type="checkbox"/>			
	Communicative	<input type="checkbox"/>			
	Prepared	<input type="checkbox"/>			
	Attentive to all needs	<input type="checkbox"/>			
4.LUNCH					
	Abundant	<input type="checkbox"/>			
	Moderate	<input type="checkbox"/>			
	With water	<input type="checkbox"/>			
	Package	<input type="checkbox"/>			
	Not necessary	<input type="checkbox"/>			
5. TOUR AGENCY					
	Punctuality	<input type="checkbox"/>			
	Performance	<input type="checkbox"/>			
	Legalized	<input type="checkbox"/>			
	Fair rate	<input type="checkbox"/>			
	Well qualified personnel	<input type="checkbox"/>			

- Encuestas: fueron realizadas por muestreo a turistas que hayan realizado el tour de avistamiento de ballenas jorobadas en Puerto

López. Se identificó y evaluó sus percepciones mediante preguntas abiertas y cerradas referentes a su experiencia. Este instrumento con un máximo de 22 preguntas fue clave para la elaboración de este trabajo de titulación.

Consta de cinco partes:

1. Datos personales: donde los encuestados identificaron su sexo, edad y nacionalidad.
2. Contratación: haciendo referencia al tipo de tour realizado, el medio por el cual realizo la contratación, si fue informado correctamente, etc.
3. Embarcación: la comodidad y seguridad de la misma, si les ofrecieron chalecos salvavidas y la degustación del refrigerio.
4. Guía: evaluación del desempeño del guía, si explicó correctamente las actividades a realizarse en el tour, si tuvo dominio del conocimiento de ballenas jorobadas, si era bilingüe, amable, atento, etc.
5. Experiencia: el tiempo aproximado de observación de los cetáceos, el comportamiento de ballenas del que fueron espectadores, si hubo problemas durante la actividad, la relación del precio con la calidad recibida y si recomendarían el tour por medio de la misma operadora turística.

I. DATOS PERSONALES		IV. GUIA	
1. Sexo:	Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/>	12. Al Empezar, ¿El guía le explicó detalladamente lo que iban a realizar durante el tour?	TA <input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> DS <input type="checkbox"/> TD <input type="checkbox"/>
2. Edad:	_____	13. Califique el dominio de conocimiento sobre ballenas que tenía el guía:	E: excelente B: bueno R: regular M: malo P: pésimo
3. Nacionalidad:	_____	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/>	14. ¿El guía fue amable y atento a sus necesidades?
II. CONTRATACIÓN		Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	
4. ¿Qué tipo de tour realizó?		15. ¿Ud. sabe si su guía era bilingüe?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
a. Avistamiento de ballenas	<input type="checkbox"/>	16. ¿La comunicación entre Ud. y su guía fue buena?	Si <input type="checkbox"/> En caso de ser No, por favor responda: No <input type="checkbox"/> Por qué? _____
b. Avistamiento de ballenas + excursión en Isla de la Plata	<input type="checkbox"/>	V. EXPERIENCIA	
4. ¿Cómo realizó la contratación del tour?		17. ¿Cuánto tiempo aproximadamente se quedaron observando ballenas?	1/2h <input type="checkbox"/> 1h <input type="checkbox"/> 1 1/2h <input type="checkbox"/> 2h+ <input type="checkbox"/>
a. Ud. se acercó a la agencia	<input type="checkbox"/>	18. ¿De cuál comportamiento de ballenas fue Ud. espectador?	Salto <input type="checkbox"/> Nado de lado <input type="checkbox"/> Soplo <input type="checkbox"/> Nado vientre arriba <input type="checkbox"/> Coletazo <input type="checkbox"/> Asomo de cabeza <input type="checkbox"/>
b. Alguien se le acercó en la calle	<input type="checkbox"/>	19. ¿Considera que el tiempo fue suficiente?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
c. Compró el paquete antes de arribar a Puerto López	<input type="checkbox"/>	20. ¿Alguno de los siguientes problemas causaron molestias en su experiencia?	Mareo <input type="checkbox"/> Mucho oleaje <input type="checkbox"/> Mal clima <input type="checkbox"/> Incomodidad <input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/>
d. Mediante el hotel	<input type="checkbox"/>	21. ¿Considera que el precio vs. calidad fue la adecuada?	TA <input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> DS <input type="checkbox"/> TD <input type="checkbox"/>
5. Al momento de pagar el tour, ¿Le explicaron todas las actividades que iba a realizar?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	22. ¿Recomendaría este tour por medio de la misma operadora?	Si <input type="checkbox"/> En caso de ser No, por favor responda: No <input type="checkbox"/> Por qué? _____
6. ¿Fue informado acerca de las precauciones que deben ser tomadas para un responsable avistamiento de ballenas?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	¡MUCHAS GRACIAS!	
7. ¿Fueron puntuales con la hora de salida?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
III. EMBARCACIÓN			
8. En su opinión, ¿La embarcación fue lo suficientemente cómoda?	TA <input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> DS <input type="checkbox"/> TD <input type="checkbox"/>		
TA: totalmente de acuerdo DA: de acuerdo			
N: neutral DS: desacuerdo TD: totalmente desacuerdo			
9. ¿El barco le proporcionó seguridad durante el tour?	TA <input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> DS <input type="checkbox"/> TD <input type="checkbox"/>		
10. ¿Le ofrecieron chaleco salvavidas?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
11. ¿El refrigerio le pareció apropiado?	TA <input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> DS <input type="checkbox"/> TD <input type="checkbox"/>		

Código:

Fecha:



FACULTAD DE TURISMO Y HOTELERIA

SURVEY TO EVALUATE THE TOURIST'S PERCEPTION OF WHALE WATCHING IN PUERTO LOPEZ

I. PERSONAL INFORMATION 1. Sex: Male <input type="checkbox"/> Female <input type="checkbox"/> 2. Age: _____ 3. Nationality: _____		IV. TOUR GUIDE 12. At the beginning, did the tour guide explain in detail about what you were going to do in the tour? TA <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> DS <input type="checkbox"/> TD <input type="checkbox"/> 13. Qualify the domain of knowledge of whales that the tour guide had E: excellent G: good R: regular B: bad T: terrible E <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> 14. Was the tour guide kind and attentive to your needs? Always <input type="checkbox"/> Sometimes <input type="checkbox"/> Never <input type="checkbox"/> 15. Was the guide bilingual? Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> 16. The interaction between you and the tour guide was good? Yes <input type="checkbox"/> if it's No, please answer: No <input type="checkbox"/> Why? _____	
II. HIRING PROCESS 4. What type of tour did you take? a. Whale watching <input type="checkbox"/> b. Whale watching + excursion at Silver Island <input type="checkbox"/> 4. How did you hire the tour agency? a. You went to the agency <input type="checkbox"/> b. Someone came to you on the street <input type="checkbox"/> c. You hire the tour before arriving to Puerto Lopez <input type="checkbox"/> d. Through the hotel <input type="checkbox"/> 5. At the moment to pay for the tour, ¿Did someone explain all the activities you were going to do? Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> 6. Were you informed about the precautions that should be taken to do a responsible whale watching? Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> 7. ¿Were they punctual with the schedule? Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		V. EXPERIENCE 17. For how long approximately did you stay watching whales? 1/2h <input type="checkbox"/> 1h <input type="checkbox"/> 1 1/2h <input type="checkbox"/> 2h+ <input type="checkbox"/> 18. Of which behavior of whales were you spectator? Jump <input type="checkbox"/> Side swim <input type="checkbox"/> Blow <input type="checkbox"/> Back swim <input type="checkbox"/> Flapping tail <input type="checkbox"/> Glimpse of head <input type="checkbox"/> 19. Do you consider that the time was enough? Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> 20. Did someone of the following problems cause you inconveniences with the experience? Seasick <input type="checkbox"/> Too much swell <input type="checkbox"/> Bad weather <input type="checkbox"/> Discomfort <input type="checkbox"/> None <input type="checkbox"/> 21. Would you consider that the relation between price vs. quality was acceptable? TA <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> DS <input type="checkbox"/> TD <input type="checkbox"/> 22. Would you recomend this tour through the same agency? Yes <input type="checkbox"/> if it's No, please answer: No <input type="checkbox"/> Why? _____	
III. AT THE BOAT 8. In your opinion, was the boat confortable enough? TA: totally agree A: agree N: neutral DS: disagree TD: totally disagree TA <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> DS <input type="checkbox"/> TD <input type="checkbox"/> 9. Did the boat make you feel safe during the tour? TA <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> DS <input type="checkbox"/> TD <input type="checkbox"/> 10. Did they offer you a life jacket? Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> 11. Was the lunch appropriate? TA <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> DS <input type="checkbox"/> TD <input type="checkbox"/>		THANK YOU VERY MUCH!	

Código:
Fecha:

3.2.2. TECNICAS SECUNDARIAS

Este trabajo de investigación se apoyó en fichas bibliográficas, libros referentes al turismo y ballenas jorobadas, investigaciones científicas, manuales para la conservación de la ballena jorobada y demás estudios realizados en América Latina.

3.3. POBLACION Y MUESTRA

Población

La población objeto de investigación estuvo constituida por los turistas nacionales e internacionales que visitan el Parque Nacional Machalilla y que han participado de la operación de avistamiento de ballenas en el cantón de Puerto López en la temporada entre junio y septiembre.

Los datos estadísticos más cercanos a la realidad son los del Parque Nacional Machalilla. El año pasado 2009 contabilizaron 21.426 turistas en la temporada de ballenas jorobadas. Esta es la población de la cual, mediante una fórmula, se extrajo una muestra representativa en la que se basó la presente investigación.

La población es finita puesto que la conformó un grupo inferior a los 100.000 individuos.

Muestra

El muestreo que se realizó fue de tipo no probabilístico, puesto que no es al azar, sino al criterio del que efectúa la investigación. Dentro de esta categoría, se utilizó un muestreo por cuotas, ya que se asienta generalmente sobre la base de un conocimiento de los estratos de la población y/o de los individuos más representativos o adecuados para los fines de la investigación.

En este tipo de muestreo se fijan unas "cuotas" que consisten en un número de individuos que reúnen determinadas condiciones. Una vez determinada la cuota, se eligen los primeros que se encuentren que cumplan esas características.

En este caso, se tomaron en consideración a turistas nacionales y extranjeros entre 18 y 62 años que hayan realizado la operación de avistamiento de ballenas jorobadas en Puerto López, Manabí.

Para el cálculo de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula de muestreo en base a una población finita:

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

Donde:

- p= probabilidad de que se realice el evento
- q= probabilidad de que no se realice el evento
- E= error permitido
- N= tamaño de la población
- Z= valor estándar, nivel de confianza
- n= muestra

Entonces, se reemplazan los valores para realizar la formula:

$$p= 0.5$$

$$q= 0.5$$

$$E= 6\% = 0.06$$

$$N= 21,426$$

$$Z= 1.96 (95\%)$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 21,426}{[0.06^2(21,426 - 1)] + [1.96^2 0.5 \times 0.5]}$$

$$n=263$$

La muestra dio un total de 263 turistas nacionales y extranjeros que han participado de un tour de avistamiento de ballenas jorobadas en Puerto López; por motivos de redondeo se realizaron 265 encuestas.

3.4. IDEA A DEFENDER

Si se evalúa la calidad del servicio al cliente en las operaciones de observación de ballenas jorobadas en Puerto López, se podrá desarrollar y optimizar la oferta turística en el cantón.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de las encuestas, en forma de tablas y gráficos. Se consiguió realizar el número de encuestas planificadas, es decir 265, a turistas nacionales e internacionales que acudieron a Puerto López para observar a las ballenas jorobadas.

El objetivo general de este estudio es el evaluar el servicio al cliente en los tours de observación de ballenas en Puerto López. Para poder cumplirlo a cabalidad, se necesitó realizar un pre-sondeo tipo encuesta a un número informal de 100 turistas con el fin de medir sus expectativas acerca de la actividad turística.

Estos datos sirvieron para comparar y establecer la relación existente entre las expectativas, la percepción y la experiencia, y así poder determinar el grado de satisfacción acerca del servicio recibido.

El análisis y correspondiente conclusión mostrarán la situación actual de la operación de avistamiento de ballenas en Puerto López y contribuirán a optimizar la oferta turística.

La información fue recabada durante el mes de agosto, en tres fines de semana. Las fechas fueron: 6, 7, 8, 20, 21, 22, 27, 28, 29 y 30 de agosto. Para una interpretación más completa de los resultados, es importante tomar en cuenta los siguientes aspectos que afectan favorablemente el comportamiento de las ballenas y por lo tanto la experiencia del turista:

a) Fases de la luna

Se ha indicado que las ballenas jorobadas son más activas durante las fechas de luna nueva y luna llena. (Anexo 5)

b) Mareas

Durante los días de aguaje, en que los niveles de pleamar son más altos, las ballenas también se muestran más acrobáticas. (Anexo 6)

Pre- sondeo. Expectativas

A continuación se mostrarán los resultados del pre-sondeo de información tipo encuesta que sirvió para identificar las expectativas de los turistas. Se mostraron opciones dentro del comportamiento de ballenas, la embarcación, el guía, refrigerio y la operadora turística. Calificaron del 1 al 5 lo que consideraban más importante en cada aspecto, donde 1 fue el más importante y 5 fue el menos importante.

- **Comportamiento de ballenas**

Tabla 3. Número de respuestas para cada opción del comportamiento de ballenas.

	1	2	3	4	5	
SALTO	74	11	1	8	6	100
COLA	10	35	33	13	9	100
ATISBO	10	27	29	27	7	100
SOPLO	4	17	24	33	22	100
ALETAS	2	10	13	19	56	100

Tabla 4. Frecuencias acumuladas del comportamiento de ballenas.

	Fxi	Fxi	Fxi	Fxi	Fxi	SUM Fxi	F	fr Prop.	fr %
SALTO	74	22	3	32	30	161	1.61	0.11	11%
COLA	10	70	99	52	45	276	2.76	0.18	18%
ATISBO	10	54	87	108	35	294	2.94	0.20	20%
SOPLO	4	34	72	132	110	352	3.52	0.23	23%
ALETAS	2	20	39	76	280	417	4.17	0.28	28%
							15	1.00	100%



Figura 2: Expectativas de comportamiento de Ballenas en orden de importancia.

En la tabla 3 se demuestra la cantidad de turistas que calificaron cada una de las opciones que esperaban observar en el comportamiento de las ballenas. Los números resaltados indican la calificación mayor que obtuvo dicha opción. En la tabla 4 se confirma con los promedios respectivos, el orden de importancia de los mismos.

Como es de suponerse la mayoría esperaba ver el salto, donde se puede contemplar el cetáceo en todo su esplendor. La segunda preferencia fue observar la cola, seguido de la cabeza, el soplo y ver las aletas. El soplo es lo que se observa con mayor frecuencia, pues las ballenas deben emerger cada 10-15 minutos para respirar. Al sumergirse dejan ver su aleta dorsal y la cola. Estas ballenas son muy curiosas y la exposición de su cabeza ha sido interpretada como comportamiento de orientación y de exploración; esto se conoce como atisbo.

- **Embarcación**

Tabla 5. Número de respuestas para cada opción de la embarcación.

	1	2	3	4	5	
COMODA	58	22	12	4	4	100
GRANDE	18	19	24	24	15	100
CUBIERTA	7	27	28	22	16	100
PEQUEÑA	13	18	11	22	36	100
2 PISOS	4	14	25	28	29	100

Tabla 6. Frecuencias acumuladas en Embarcación.

	Fxi	Fxi	Fxi	Fxi	Fxi	SUM Fxi	F	fr Prop.	fr %
COMODA	58	44	36	16	20	174	1.74	0.12	12%
GRANDE	18	38	72	96	75	299	2.99	0.20	20%
CUBIERTA	7	54	84	88	80	313	3.13	0.21	21%
PEQUEÑA	13	36	33	88	180	350	3.50	0.23	23%
2 PISOS	4	28	75	112	145	364	3.64	0.24	24%
							15	1.00	100%



Figura 3. Expectativas de Embarcación en orden de importancia.

La embarcación en donde se realiza el tour es una parte importante dentro de la experiencia, ya que ofrece la seguridad de los pasajeros y empleados. Lo más importante para los turistas fue la comodidad para poder disfrutar plenamente la experiencia. De acuerdo al tipo de tour (Isla de la Plata o solo avistamiento) dependerá el tiempo de permanencia en la embarcación. La segunda expectativa se refiere al tamaño del bote, que sea grande, lo cual confirma la preferencia de comodidad que desean. Siguiendo la jerarquización de sus expectativas, esperaban que el barco tenga cubierta para sentirse protegidos contra el sol, luego que sea pequeña y por último que tenga 2 pisos.

- **GUIA**

Tabla 7. Número de respuestas para cada cualidad de los guías.

	1	2	3	4	5	
PREPARADO	30	15	27	22	6	100
COMUNICATIVO	14	36	23	18	9	100
AMABLE	14	22	29	25	10	100
BILINGÜE	30	14	7	4	45	100
ATENTO	12	13	14	31	30	100

Tabla 8. Frecuencias acumuladas en Guías

	Fxi	Fxi	Fxi	Fxi	Fxi	SUM Fxi	F	fr Prop.	fr %
PREPARADO	30	30	81	88	30	259	2.59	0.17	17%
COMUNICATIVO	14	72	69	72	45	272	2.72	0.18	18%
AMABLE	14	44	87	100	50	295	2.95	0.20	20%
BILINGÜE	30	28	21	16	225	320	3.2	0.21	21%
ATENTO	12	26	42	124	150	354	3.54	0.24	24%
							15	1.00	100%



Figura 4: Expectativas de Guía en orden de importancia.

Quienes imparten el conocimiento sobre estos curiosos mamíferos también cumplen un gran rol dentro de esta cadena de satisfacción. Los guías, además de explicar todo lo que saben acerca de las ballenas jorobadas, son los responsables del desempeño de la operación y la seguridad de los turistas. La expectativa más importante fue que el guía esté bien preparado, es decir, que tenga un amplio conocimiento de ballenas jorobadas. Luego, que sea comunicativo, interactuando con las personas, creando experiencias. En la posición intermedia, ni más ni menos importante, los turistas esperan que el guía sea amable. Manteniendo el orden de importancia, la expectativa siguiente fue que el guía sea bilingüe, ya que muchos de los extranjeros no hablan español. Se considera que esta opción fue la de menor importancia por los nacionales. La última expectativa para los turistas, considerada como

menos importante entre las opciones dispuestas en el pre-sondeo, fue que el guía sea atento a las necesidades.

- **REFRIGERIO**

Tabla 9. Número de respuestas para cada característica de Refrigerio.

	1	2	3	4	5	
CON AGUA	40	37	14	7	2	100
MODERADO	34	16	26	20	4	100
ENVOLTURA	8	22	40	22	8	100
ABUNDANTE	7	22	18	36	17	100
NO EXISTENTE	11	2	3	15	69	100

	Fxi	Fxi	Fxi	Fxi	Fxi	SUM Fxi	F	fr Prop.	fr %
CON AGUA	40	74	42	28	10	194	1,94	0,13	13%
MODERADO	34	32	78	80	20	244	2,44	0,16	16%
ENVOLTURA	8	44	120	88	40	300	3,00	0,20	20%
ABUNDANTE	7	44	54	144	85	334	3,34	0,22	22%
NO EXISTENTE	11	4	9	60	345	429	4,29	0,29	29%
							15	1,00	100%

Tabla 10. Frecuencias acumuladas en Refrigerio.

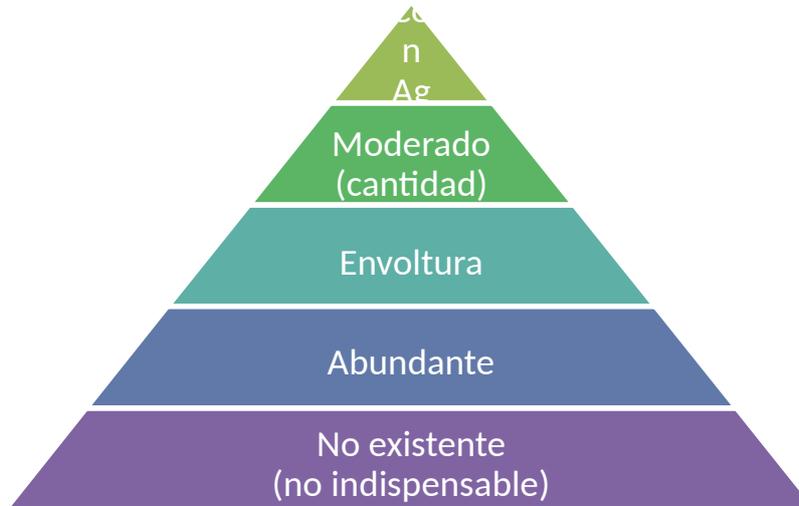


Figura 5. Expectativas de Refrigerio en orden de importancia.

El refrigerio que se ofrece en los dos tipos de tours es diferente, pero de una u otra manera, lo primordial para los turistas fue que incluya agua como bebida principal. En ambos tours para observar ballenas, el lunch incluye un vaso de gaseosa. La única excepción es el recorrido dentro de la Isla de la Plata, pues el guía carga un galón de agua para el grupo. La segunda expectativa más importante del refrigerio fue que sea moderado, referente a la cantidad. La envoltura corresponde a la siguiente expectativa en orden de importancia: debe ser higiénico y práctico. En cuarta posición, los turistas calificaron que sea abundante y por último, en quinta posición lo consideraron no existente (no indispensable), lo que afirma que a la mayoría le apetecía un refrigerio durante el tour.

- **OPERADORA**

Tabla 11. Número de respuestas para cada opción de Operadora.

	1	2	3	4	5	
PRECIO JUSTO	21	22	29	17	11	100
PERSONAL CAP.	25	25	12	20	18	100
CUMPLIDA	19	25	19	24	13	100
LEGAL	15	16	22	24	23	100
PUNTUAL	20	12	18	15	35	100

Tabla 12. Frecuencias acumuladas en Operadora.

	Fxi	Fxi	Fxi	Fxi	Fxi	SUM Fxi	F	fr Prop.	fr %
PRECIO JUSTO	21	44	87	68	55	275	2,75	0,18	18%
PERSONAL CAP.	25	50	36	80	90	281	2,81	0,19	19%
CUMPLIDA	19	50	57	96	65	287	2,87	0,19	19%
LEGAL	15	32	66	96	115	324	3,24	0,22	22%
PUNTUAL	20	24	54	60	175	333	3,33	0,22	22%
							15	1,00	100%

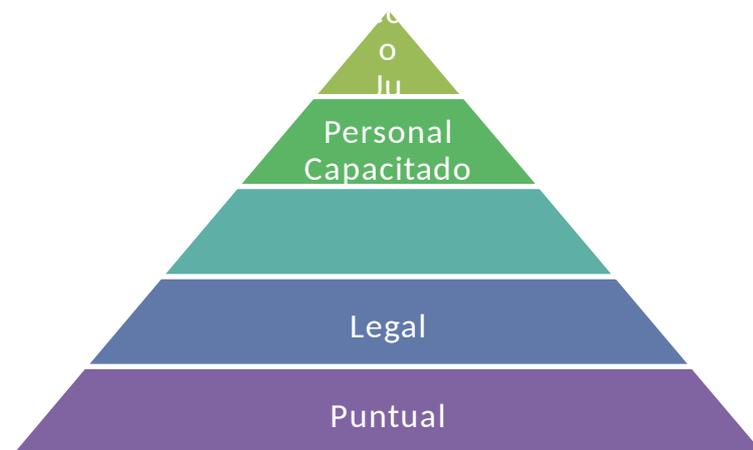


Figura 6. Expectativas de Operadora en orden de importancia.

Las operadoras turísticas juegan un rol importante, pues no sólo se trata de vender paquetes turísticos, sino de crear experiencias; superando las expectativas de los turistas o visitantes. Lo más importante para los turistas fue que cobren un precio justo. Los extranjeros se asombran por la diferencia de precios que existen entre turistas ecuatorianos y ellos, por otro lado algunos operadores ecuatorianos utilizan la llamada “viveza criolla” que caracteriza nuestra cultura y se aprovechan en ciertas situaciones para obtener mejores ingresos. La segunda expectativa más importante fue el personal capacitado que debe tener la operadora turística, lo cual es coherente ya que esta característica fue considerada la más importante dentro de las opciones del guía. En tercer lugar, manteniendo el orden de importancia, los turistas esperaban que la empresa sea cumplida con lo que ofrecían. Luego que sea legal, con todos los permisos para operar correctamente y por último, que sea puntual.

4.1. Análisis de resultados de la encuesta para evaluar la percepción del turista en el avistamiento de ballenas en Puerto López

I. DATOS PERSONALES

Tabla 13. Sexo de los encuestados

CLASE	F	fr. Prop.	fr%	GRADOS
Masculino	123	0,46	46%	166
Femenino	142	0,54	54%	194
TOTAL	265	1,00	100%	360

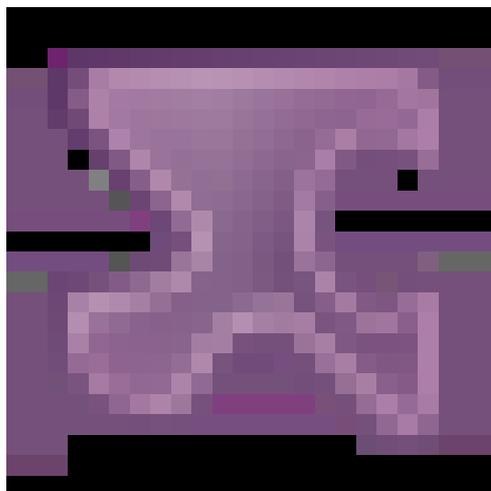


Figura 7. Sexo de los encuestados

La muestra fue compuesta por 265 turistas que acudieron a Puerto López en esta temporada de ballenas jorobadas 2010. Fue distribuida por ambos sexos, el 46% fueron hombres y el 54% mujeres.

Tabla 14. Edad de los encuestados

CLASE	F	fr. Prop.	fr%
18-22	52	0,20	20%
23-27	60	0,23	23%
28-32	32	0,12	12%
33-37	33	0,12	12%
38-42	26	0,10	10%
43-47	26	0,10	10%
48-52	18	0,07	7%
53-57	11	0,04	4%
58-62	7	0,03	3%
TOTAL	265	1,00	100%

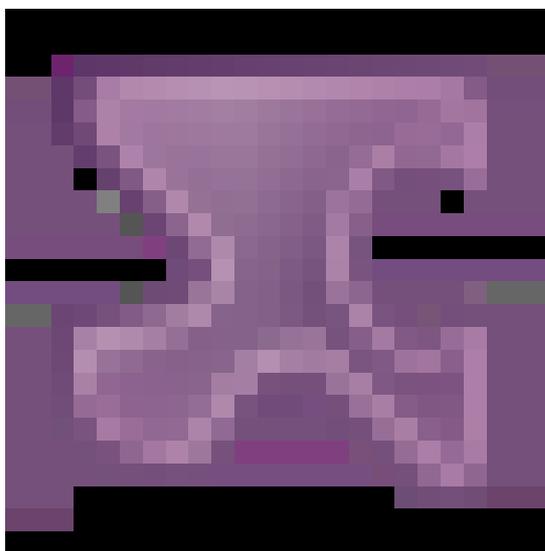


Figura 8. Edad de los encuestados

Las edades del total de encuestados fluctúan desde los 18 hasta los 62 años. La mayoría fueron jóvenes entre 18 y 27 años, sumando un 43% del total. Los jóvenes a los que se les realizó la encuesta, generalmente estaban en compañía de amigos de la misma edad o con sus parejas. En los adultos mayores fue evidente la tendencia de viajar en familia o sólo con sus parejas.

Tabla 15. País de origen

CLASE	F	fr.	fr%
Ecuador	79	0.30	30%
Alemania	36	0.14	14%
Francia	26	0.10	10%
Inglaterra	17	0.06	6%
Italia	16	0.06	6%
USA	16	0.06	6%
Holanda	13	0.05	5%
Suiza	12	0.05	5%
Austria	11	0.04	4%
Bélgica	8	0.03	3%
España	8	0.03	3%
Argentina	6	0.02	2%
Colombia	6	0.02	2%
Rep. Checa	4	0.02	2%
Canada	2	0.01	1%
México	2	0.01	1%
Bolivia	1	0.00	0%
Brasil	1	0.00	0%

Perú	1	0.00	0%
TOTAL	265	1.00	100%



Figura 9. Porcentaje de nacionales y extranjeros

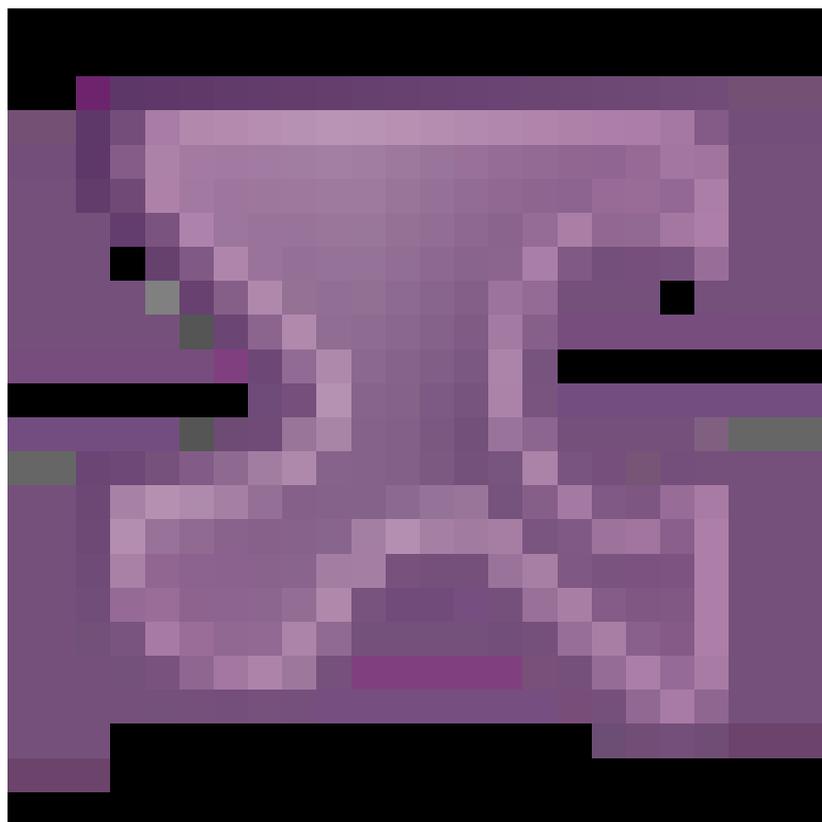


Figura 10. Países de origen de los extranjeros

De acuerdo a datos del Parque Nacional Machalilla, ingresan al parque un mayor número de ecuatorianos que extranjeros; no obstante, para esta investigación el 70% de turistas encuestados fueron extranjeros y el 30% nacionales. Los alemanes y franceses encabezan la lista de nacionalidades extranjeras y le siguen los ingleses, italianos y estadounidenses. Varios encuestados provenían de Holanda, Suiza, Austria, Bélgica, España, Argentina y Colombia, en ese orden; y una minoría provenía de Republica Checa, Canadá, México, Bolivia, Brasil y Perú.

II. CONTRATACION

Tabla 16. ¿Qué tipo de tour realizó?

CLASE	F	fr.	fr%	GRADOS
Ballenas	110	0.42	42%	151
Isla	155	0.58	58%	209
TOTAL	265	1.00	100%	360

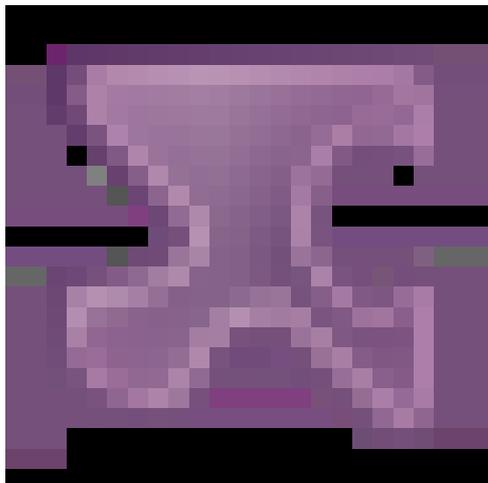


Figura 11. ¿Qué tipo de tour realizó?

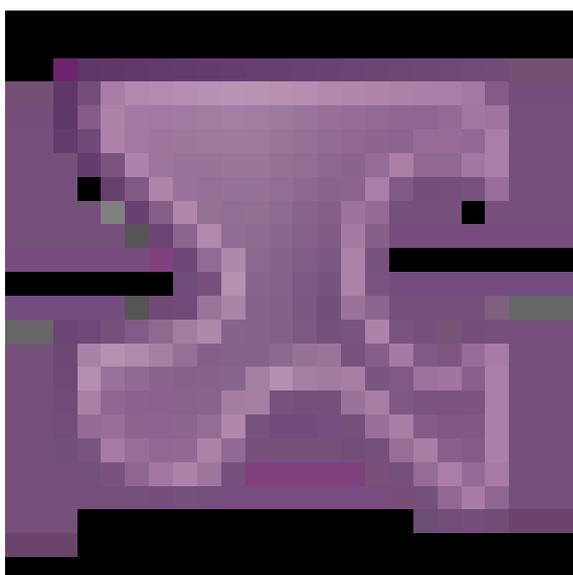


Figura 12. Tipo de tour realizado entre nacionales y extranjeros

Se mencionó anteriormente en el marco teórico acerca de las dos modalidades de los paquetes ofrecidos para observar ballenas; un tour que incluye la Isla de la Plata más el avistamiento (que dura 8 horas aprox.) y los tours exclusivamente para ver ballenas (3 - 4 horas). Del total de la muestra el 58% tomó el tour con la visita a la Isla de la Plata y el

42% restante tomó el tour de sólo ballenas. Hubo casos de extranjeros que habían tomado ambos tours porque consideraron que la operación que se centraba en ballenas, ofrecía una experiencia diferente o que tendrían más tiempo para la de observación.

Evaluando las diferentes respuestas de los nacionales y extranjeros, se identificó que los nacionales prefirieron el tour de avistamiento y los extranjeros el que incluía el recorrido por la Isla de la Plata.

Tabla 17. ¿Cómo realizó la contratación del tour?

CLASE	F	fr.	fr%
Agencia	97	0.37	37%
Calle	64	0.24	24%
Antes de llegar	55	0.21	21%
Hotel	49	0.18	18%
TOTAL	265	1.00	100%



Figura 13. ¿Cómo realizó la contratación del tour?



Figura 14. Cómo contrataron el tour nacionales y extranjeros

La manera de contratación del tour es un punto muy importante. Hay variaciones dependiendo de la contratación a través de oficinas operadoras locales; si el contrato fue de manera informal con los enganchadores o vendedores en las calles; turistas con paquetes pre pagados y por último la presencia o no de la oferta a través de los hoteles. La tercera parte de la muestra decidió ir a lo seguro e hizo la contratación

directamente en las oficinas de las agencias locales. Al medir las expectativas acerca de las operadoras, la característica “legal” quedó en cuarta posición, pero esto no quiere decir que no sea importante.

Los enganchadores son conocidos por ofrecer paquetes más baratos a través de pescadores que utilizan ilegalmente sus barcos para esta actividad. Aun así no se puede confirmar si los paquetes que ofrecían eran manejados por una operadora formal o una informal, ya que por medio del acuerdo entre las operadoras y los enganchadores, los vendedores debían llevar turistas a las operadoras formales para obtener su comisión.

Más de la tercera parte de los ecuatorianos adquirió un paquete de observación por medio de enganchadores, ya que estamos acostumbrados a hacer este tipo de contratación informal, por otra parte los extranjeros prefieren la seguridad de lo formal.

Tabla 18. Al momento de pagar el tour, ¿Le explicaron todas las actividades que iba a realizar?

CLASE	F	fr.	fr%	GRADOS
SI	205	0.77	77%	277
NO	60	0.23	23%	83
TOTAL	265	1.00	100%	360

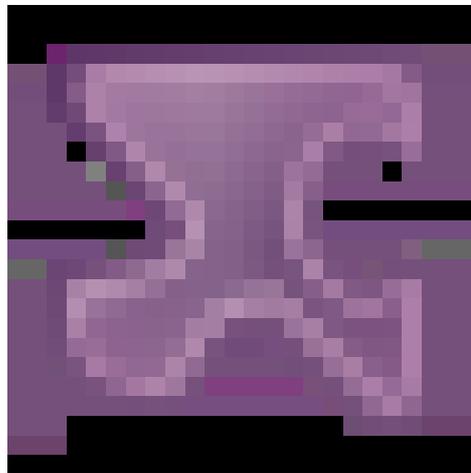


Figura 15. Al momento de pagar el tour, ¿Le explicaron todas las actividades que iba a realizar?

A la gran mayoría sí les explicaron el cronograma de actividades a realizarse en el tour. Sin embargo, al 23% de la muestra, no les dieron dicha explicación. Es una ventaja que los turistas estén bien informados para así evitar falsas expectativas y facilitar el cumplimiento del servicio por parte de las operadoras. Cabe notar que en el pre-sondeo se identificó que los turistas esperan que las operadoras cumplan con las actividades que ofrecen al vender el tour.

Tabla 19. ¿Fue informado acerca de las precauciones que deben ser tomadas para un responsable avistamiento de ballenas?

CLASE	F	fr.	fr%	GRADOS
SI	112	0.42	42%	151
NO	153	0.58	58%	209
TOTAL	265	1.00	100%	360

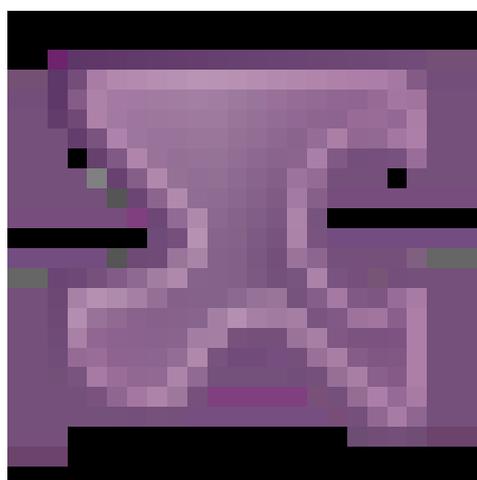


Figura 16. ¿Fue informado acerca de las precauciones que deben ser tomadas para un responsable avistamiento de ballenas?

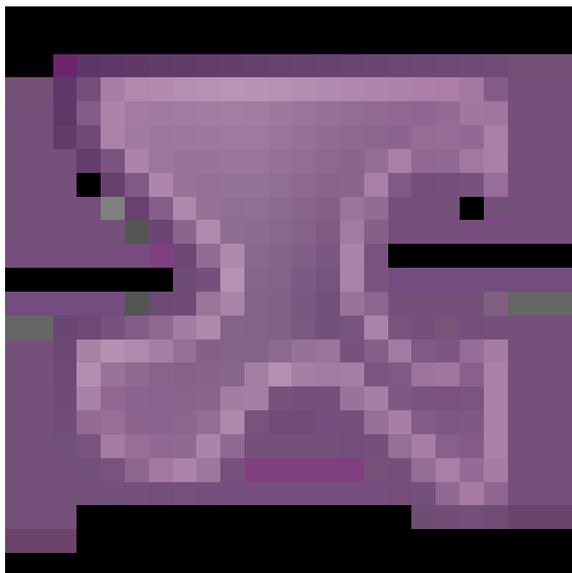


Figura 17. ¿Fueron nacionales y extranjeros informados sobre las precauciones para observar ballenas responsablemente?

Las operadoras turísticas deben informar a los turistas que realizan la observación de ballenas acerca de las precauciones para poder llevar a cabo la actividad de una manera responsable. Más de la mitad de la muestra no recibió esta información y como la mayoría son extranjeros, una de las razones podría ser el idioma, lo que impide una completa y verdadera comunicación, y probablemente una experiencia menos enriquecedora.

Tabla 20. ¿Fueron puntuales con la hora de salida?

CLASE	F	fr.	fr%	GRADOS
SI	184	0.69	69%	248
NO	81	0.31	31%	112
TOTAL	265	1.00	100%	360

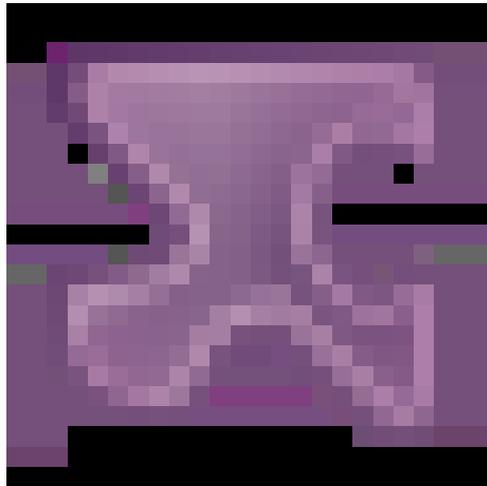


Figura 18. ¿Fueron puntuales con la hora de salida?

La puntualidad también fue una de las expectativas evaluadas en la encuesta. Si bien no fue considerada la más importante de las expectativas, en general los tours cumplían con la hora de salida, por lo que es relevante recordar este punto. El puntaje en lo que respecta a puntualidad fue del 69%.

III. EMBARCACION

Tabla 21. En su opinión, ¿La embarcación fue lo suficientemente cómoda?

CLASE	F	fr.	fr%
TA	58	0.22	22%
DA	141	0.53	53%
N	49	0.18	18%
DS	16	0.06	6%
TD	1	0.00	0%
TOTAL	265	1.00	100%

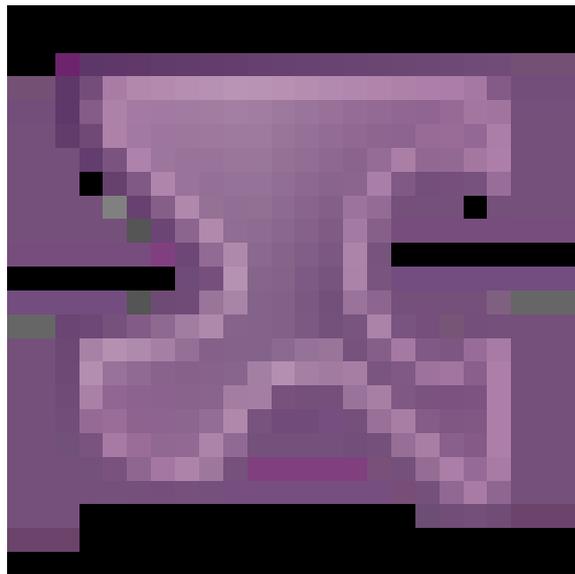


Figura 19. En su opinión, ¿La embarcación fue lo suficientemente cómoda?

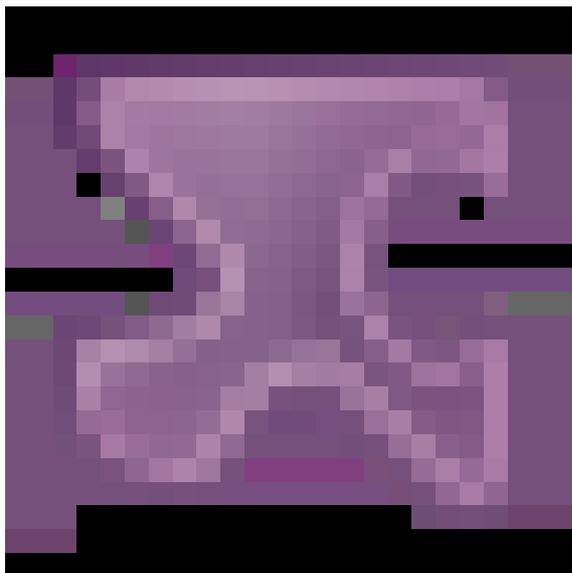


Figura 20. Comodidad de la embarcación entre nacionales y extranjeros

Más de la mitad de la muestra estuvo de acuerdo en que el bote fue lo suficientemente cómodo. Dentro de las expectativas evaluadas en el pre sondeo, se identificó que la característica más importante de la embarcación es la comodidad, la cual fue cumplida para el 22%. No existe una gran diferencia de opinión entre nacionales y extranjeros, puesto que la mayor parte tuvo una respuesta favorable.

Tabla 22. ¿El barco le proporcionó seguridad durante el tour?

CLASE	F	fr.	fr%
-------	---	-----	-----

TA	76	0.29	29%
DA	116	0.44	44%
N	64	0.24	24%
DS	9	0.03	3%
TD	0	0.00	0%
TOTAL	265	1.00	100%

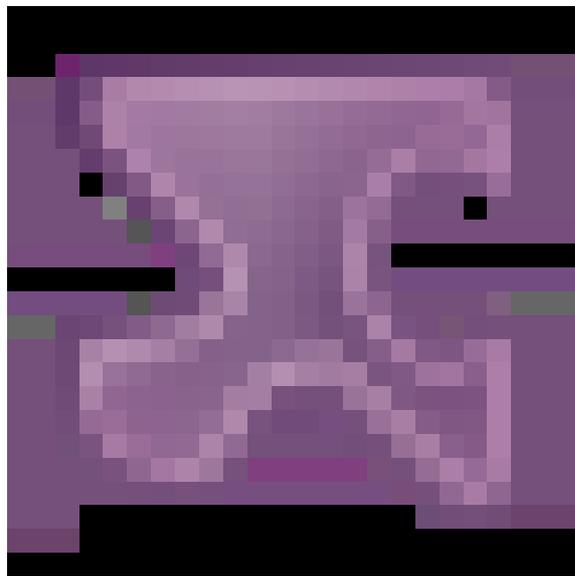


Figura 21. ¿El barco le proporcionó seguridad durante el tour?

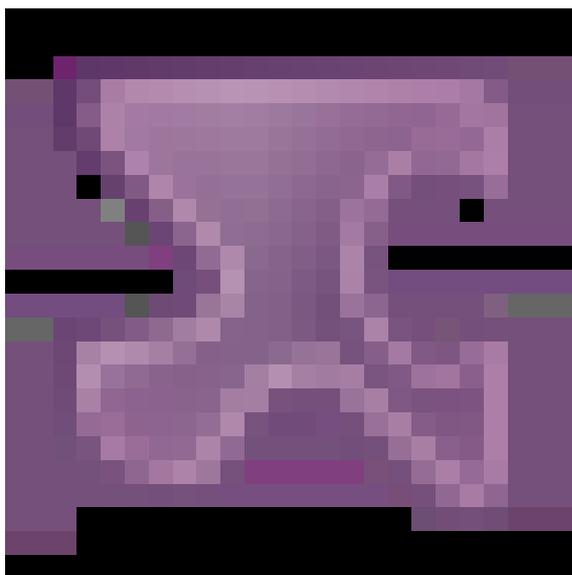


Figura 22. Seguridad de la embarcación entre nacionales y extranjeros

El 44% del total de la muestra consideró que la embarcación le proporcionó seguridad; sin embargo al identificar las opiniones de nacionales y extranjeros, es notable que los ecuatorianos tuvieron una reacción más positiva. En algunos casos las embarcaciones zarpaban excediendo su máxima capacidad de turistas, lo cual pudo causar un poco de temor e inseguridad entre los extranjeros.

Tabla 23. ¿Le ofrecieron chaleco salvavidas?

CLASE	F	fr.	fr%	GRADOS
SI	265	1	100%	360
NO	0	0	0%	0
TOTAL	265	1	100%	360

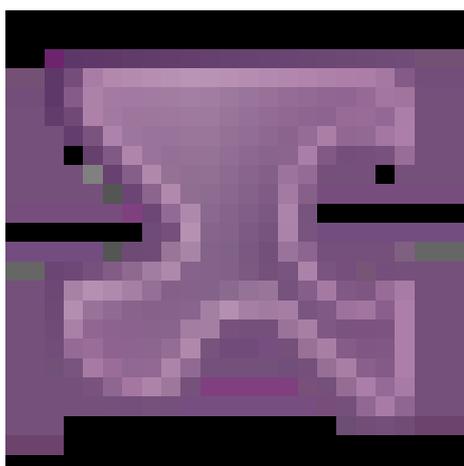


Figura 23. ¿Le ofrecieron chaleco salvavidas?

Es obligación para todas las embarcaciones contar con un número de chalecos salvavidas de igual o mayor al de personas a embarcarse; así está establecido en el reglamento. Todas las operadoras cumplieron con esta regla, ya que el 100% de los encuestados reafirmó haber recibido un chaleco salvavidas en la embarcación.

Tabla 24. ¿El refrigerio le pareció apropiado?

CLASE	F	fr.	fr%
TA	72	0.27	27%
DA	107	0.40	40%
N	63	0.24	24%
DS	17	0.06	6%

TD	6	0.02	2%
TOTAL	265	1.00	100%



Figura 24. ¿El refrigerio le pareció apropiado?

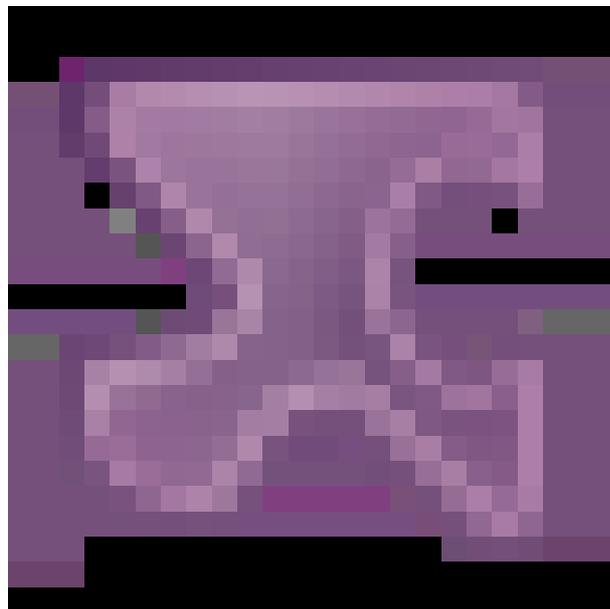


Figura 25. ¿El refrigerio le pareció apropiado a nacionales y extranjeros?

La mayor parte de la muestra estuvo a gusto con el lunch recibido en el tour, a pesar de que el refrigerio no cumple la expectativa más importante de proveer agua como bebida principal. Todos los refrigerios ofrecen gaseosas a cada turista, a excepción del recorrido dentro de la Isla de la Plata en donde el guía lleva un galón de agua para todos. En general el refrigerio es balanceado y en cantidades moderadas.

IV. GUIA

Tabla 25. Al empezar, ¿El guía le explicó detalladamente lo que iban a realizar durante el tour?

CLASE	F	fr.	fr%
TA	128	0.48	48%
DA	103	0.39	39%
N	14	0.05	5%
DS	15	0.06	6%
TD	5	0.02	2%

TOTAL	265	1.00	100%
-------	-----	------	------



Figura 26. Al empezar, ¿El guía le explicó detalladamente lo que iban a realizar durante el tour?

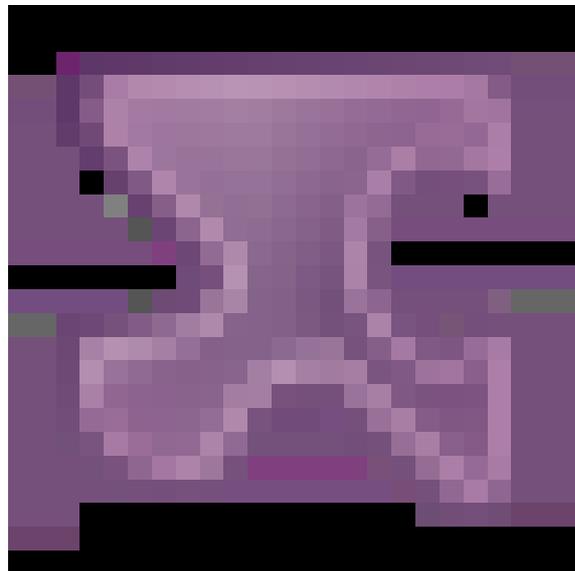


Figura 27. ¿El guía explicó detalladamente a nacionales y extranjeros sobre lo que iban a realizar durante el tour?

En el momento en que el grupo de turistas conoce al guía que tendrán durante la actividad, es deber de éste informarles detalladamente sobre lo

que van a realizar. La gran mayoría coincidió en que el guía les indicó el itinerario del día. Esto demuestra organización y formalidad por parte de la operadora evitando la creación de falsas expectativas. Sin embargo, menos extranjeros estuvieron de acuerdo con lo señalado. Nuevamente una de las posibles causas es el idioma, dificultando la comunicación entre guía y turista, sin permitir que se realice una operación turística eficiente.

Tabla 26. Califique el dominio de conocimiento sobre ballenas que tenía el guía

CLASE	F	fr.	fr%
Excelente	55	0.21	21%
Bueno	117	0.44	44%
Regular	70	0.26	26%
Malo	19	0.07	7%
Pésimo	4	0.02	2%
TOTAL	265	1.00	100%

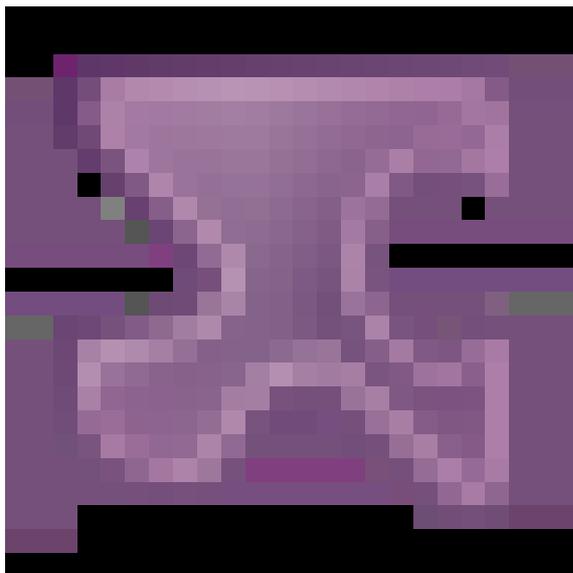


Figura 28. Califique el dominio de conocimiento sobre ballenas que tenía el guía.

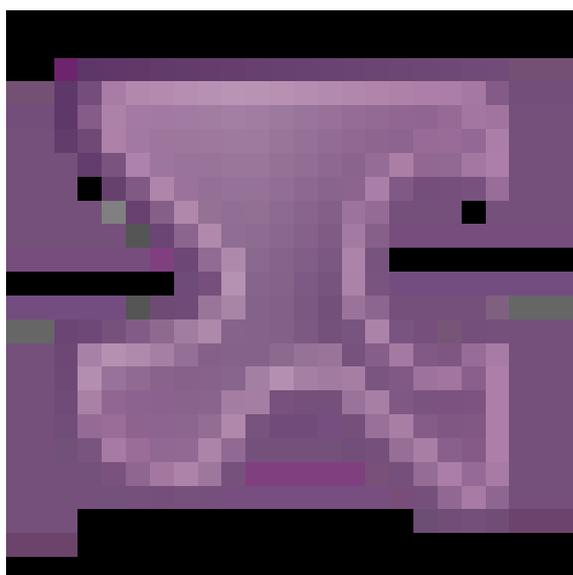


Figura 29. Nacionales y extranjeros califican el dominio de conocimiento sobre ballenas que tenía el guía.

Los encuestados calificaron el dominio de conocimiento que tenía el guía acerca de estos curiosos cetáceos. Mediante el pre sondeo, la expectativa más importante del guía, fue que sea bien preparado. El 44%

lo estimó como bueno y el 26% consideró que fue regular. La mayoría de nacionales otorgó una calificación favorable, mientras que la percepción de los extranjeros demostró que lo consideraron bueno y regular. Si sólo el 21% del total de la muestra piensa que el guía tiene un excelente conocimiento sobre ballenas, se está lidiando con un problema de suma importancia dentro de la actividad turística. Los guías de Puerto López tienen que aprobar cursos y capacitaciones para obtener su licencia y esto conlleva a plantear varias interrogantes: ¿La información impartida en los cursos es suficiente? ¿Los guías reciben capacitaciones para su mejoramiento continuo? ¿Se les hace evaluaciones esporádicas para determinar el dominio de conocimiento sobre ballenas? Esto le compete tanto al Ministerio de Ambiente, Ministerio de Turismo, la Municipalidad de Puerto López y al Parque Nacional Machalilla. Los guías deben ser capaces de responder todas las interrogantes que los turistas tengan sobre los cetáceos y al mismo tiempo brindar la mayor cantidad posible de información. El conocimiento que los turistas se llevan consigo después de la experiencia, también determina el grado de satisfacción que tienen del tour. El turista extranjero suele ser más exigente, algunos tienen conocimientos previos sobre estos cetáceos, y por medio de la experiencia esperan obtener más conocimiento sobre el tema.

Tabla 27. ¿El guía fue amable y atento con todos?

CLASE	F	fr.	fr%	GRADOS
Siempre	201	0.76	76%	273
A veces	60	0.23	23%	81
Nunca	4	0.02	2%	5
TOTAL	265	1.00	100%	360

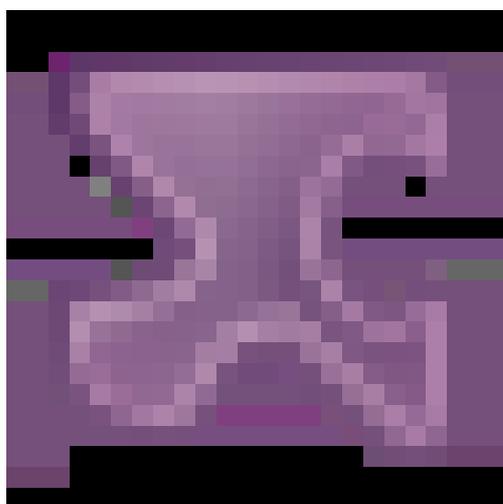


Figura 30. ¿El guía fue amable y atento con todos?

El servicio al cliente que ofrece el guía es importante dentro de la operación turística, e incluye el ser amable con todos y estar pendiente a las necesidades de los turistas. Las tres cuartas partes de la muestra

afirmaron que el guía fue siempre amable y atento con todos. Esto significa que el guía estuvo preocupado por cada uno de los turistas para que tengan un momento agradable.

Tabla 28. ¿Su guía era bilingüe?

CLASE	F	fr.	fr%	GRADOS
SI	73	0.28	28%	101
NO	192	0.72	72%	259
TOTAL	265	1.00	100%	360

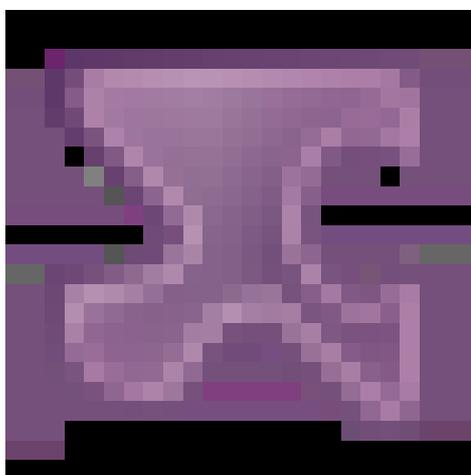


Figura 31. ¿Su guía era bilingüe?

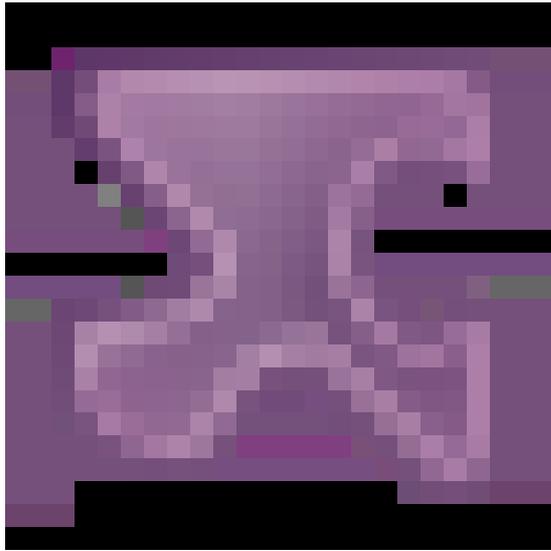


Figura 32. Diferencia entre nacionales y extranjeros sobre el bilingüismo del guía.

Existen 64 guías registrados en Puerto López, de los cuales sólo 4 son bilingües. Estos guías bilingües representan aproximadamente el 6% del total. En la pregunta que consultaba si el guía que tuvieron en el tour era bilingüe, el 28% respondió que sí y el 72% que no. En relación a los hechos, ya se conocía que la gran mayoría sólo habla español.

Se identificó también que el 11% de los nacionales tuvo un guía bilingüe y también el 34% de los extranjeros. Los guías bilingües sólo trabajan en tours a la Isla de la Plata y anteriormente se identificó que quienes contrataron más paquetes hacia la Isla fueron extranjeros. De esta manera se puede justificar que más extranjeros hayan tenido un guía bilingüe en la operación. Otra razón válida es que la mayoría de turistas que pre contrataron el tour fueron extranjeros y viajaron con su propio guía bilingüe durante su estadía. Por lo tanto hay que tomar en consideración que algunas de las respuestas pudieron referirse a uno de

estos guías y no a los que trabajan habitualmente en esta población pesquera.

Tabla 29. ¿La comunicación entre Ud. y su guía fue buena?

CLASE	F	fr.	fr%	GRADOS
SI	236	0.89	89%	320
NO	29	0.11	11%	40
TOTAL	265	1.00	100%	360

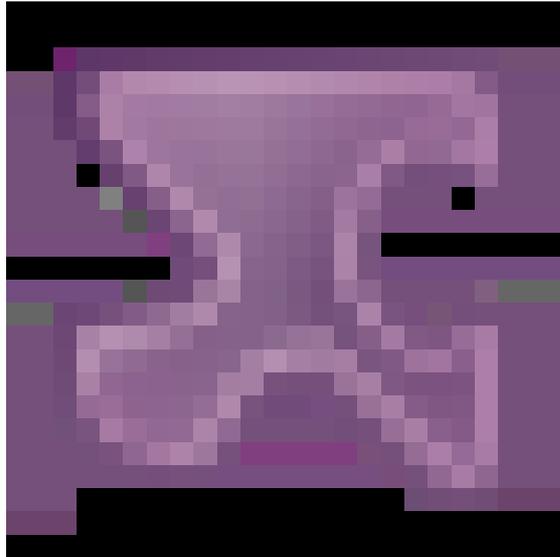


Figura 33. ¿La comunicación entre Ud. y su guía fue buena?

La comunicación también fue una expectativa evaluada en el pre sondeo y los turistas la calificaron como la segunda más importante. El 89% de la muestra confirmó que tuvieron una buena comunicación con su guía. En la encuesta se solicitaba que dieran la razón por la cual la comunicación no fue satisfactoria, y como es de suponerse, el idioma fue una de las principales razones, la falta de explicación, mala guianza y poca interacción también fueron causas nombradas por los encuestados.

V. EXPERIENCIA

Tabla 30. ¿Cuánto tiempo aproximadamente se quedaron observando ballenas?

CLASE	F	fr.	fr%
1/2H	57	0.22	22%
1H	146	0.55	55%
1H ½	48	0.18	18%
2H+	14	0.05	5%
TOTAL	265	1.00	100%

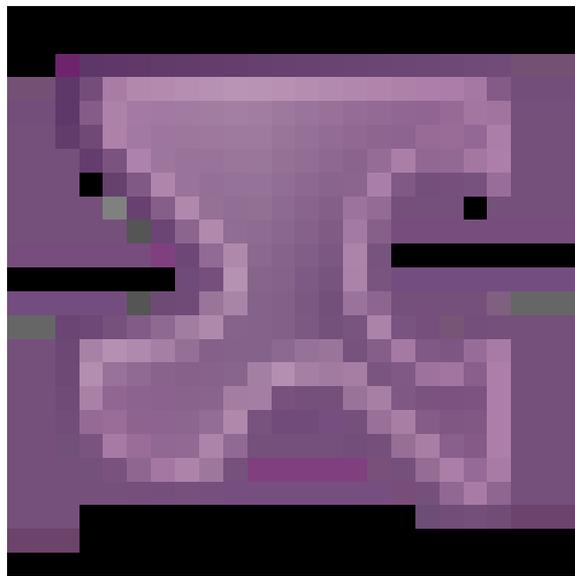


Figura 34. ¿Cuánto tiempo aproximadamente se quedaron observando ballenas?



Figura 35. Tiempo de observación de ballenas de acuerdo al tipo de tour.

Más de la mitad de la muestra indicó haber observado ballenas por una hora y aproximadamente la quinta parte de la misma realizó la actividad por media hora. Al evaluar el tiempo de observación de acuerdo al tipo de tour, se identificó que en los tours para el avistamiento de ballenas la actividad dura entre una hora, y una hora y media; mientras que en los tours hacia la Isla de la Plata, la observación dura entre media hora y una hora. El 5% del total de encuestados que se tomaron dos o más horas para el avistamiento, corresponden a turistas que realizaron el tour únicamente para la observación. Se presume que ellos realizaron la actividad turística con un pescador haciendo uso ilegal de su barco.

El promedio indica que la mayoría de operadoras se quedan una hora observando los cetáceos, pueden ser los 60 minutos de corrido, o 30 minutos al principio y los 30 restantes luego de realizar. De todas formas, no todas las operadoras cumplen con lo estipulado en la Propuesta de Reglamento para la Observación de Ballenas y delfines en aguas ecuatorianas, art.7 de las normas de observación: “El tiempo de observación de un grupo de ballenas o de delfines no será mayor a 25 minutos”. Sólo el 22% tuvo una duración aproximada de 30 minutos, tomando en cuenta la propuesta de reglamento.

Tabla 31. ¿De cuál comportamiento de ballenas fue Ud. espectador?

CLASE	F	fr.	fr%
Soplo	206	0.24	24%
Coletazo	192	0.23	23%
Salto	158	0.19	19%
Nado de lado	121	0.14	14%
Asomo cabeza	109	0.13	13%
Nado vientre	65	0.08	8%
TOTAL	851	1.00	100%

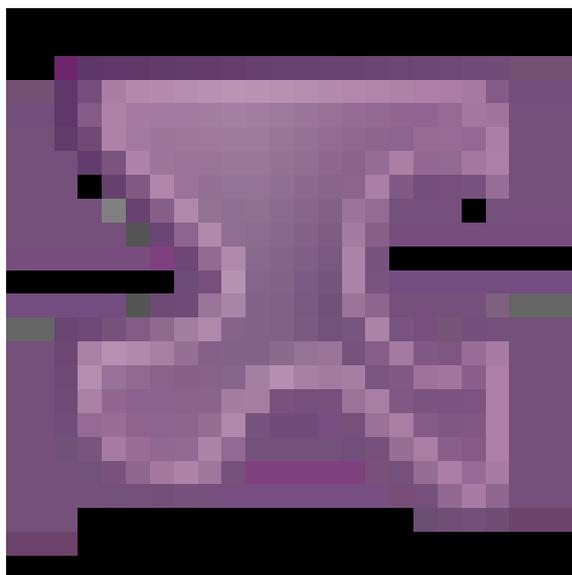


Figura 36. ¿De cuál comportamiento de ballenas fue Ud. espectador?



Figura 37. Comportamiento de ballena observado en los tipos de tour.

El comportamiento de ballenas que los turistas esperaban observar también fue evaluado en el pre-sondeo y lo que más esperaban era ser espectadores del salto del mamífero. Se observó en su mayoría el soplo, la cola y el salto. Las acrobacias que realicen los cetáceos no se pueden controlar, pero el hecho de conocer si las expectativas del turista se cumplieron, ayuda a comprender el grado de satisfacción total en la experiencia.

Al revisar el comportamiento observado dependiendo del tipo de tour, es evidente que la mayoría de respuestas surgieron de turistas que realizaron el tour hacia la Isla de la Plata. Sin embargo este tipo de

comportamiento en las ballenas no es el habitual, generalmente se observa el soplo, la cola y el atisbo con mayor frecuencia; el salto, nado de lado y nado de vientre son menos comunes.

Como se mencionó en el marco teórico, existen estudios que muestran una mayor actividad en las ballenas dependiendo de la estructura grupal, el estado del mar, el clima y el ciclo lunar. Dado que todas las encuestas fueron efectuadas en el mes de agosto, se entiende que todas las ballenas ya habían migrado, pudiendo formar grupos. Durante los días específicos en que se realizaron las encuestas, no coincidió la noche de luna llena, ni luna nueva; pero sí hubo días con puntos de pleamar considerables donde se dice que las ballenas son más activas.

Otra causa puede ser que desde la parte alta de la Isla se obtiene una vista panorámica del océano, donde se observa el comportamiento de las jorobadas sin embarcaciones a su alrededor.

Tabla 32. ¿Considera que el tiempo fue suficiente?

CLASE	F	fr.	fr%	GRADO S
SI	188	0.71	71%	256
NO	77	0.29	29%	104
TOTAL	265	1.00	100%	360

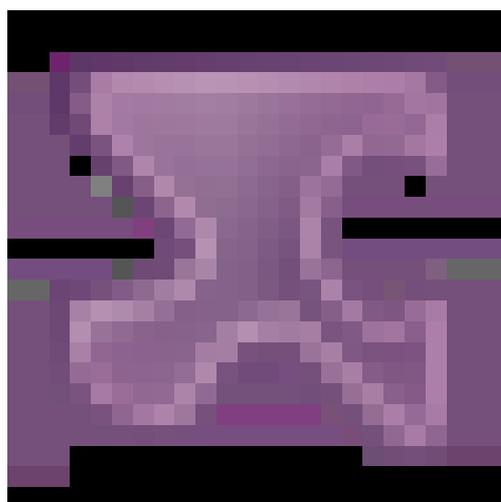


Figura 38. ¿Considera que el tiempo fue suficiente?

De la totalidad de encuestados, el 71% concuerda en que el tiempo para observar ballenas fue suficiente. Si las expectativas de los turistas en referencia al comportamiento de las ballenas no fueron cumplidas, esto pudo repercutir en su inconformidad con la duración de la actividad.

Tabla 33. ¿Alguno de los siguientes problemas causaron molestias en su experiencia?

CLASE	F	fr.	fr%
Mareo	71	0.27	27%
Mal Clima	25	0.09	9%
Mucho Oleaje	24	0.09	9%
Incomodidad	11	0.04	4%
Ninguna	134	0.51	51%
TOTAL	265	1.00	100%

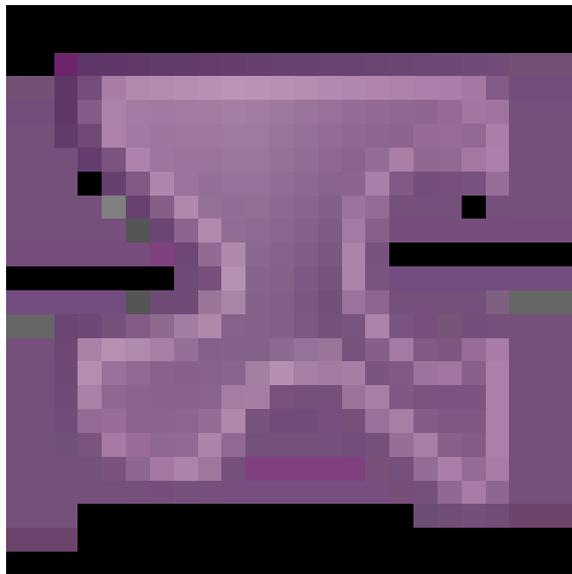


Figura 39. ¿Alguno de los siguientes problemas causaron molestias en su experiencia?

Existen factores que pueden influir negativamente en la satisfacción de la experiencia causando molestias. La mayoría no experimentó ningún tipo de molestia, mientras la cuarta parte sintió mareo. El guía ofrece un caramelo a todos los turistas al momento de embarcarse para prevenir esta molestia. El clima y oleaje son factores ajenos a la producción del servicio, pero cabe mencionar que por lo general las personas no

perciben el mal clima ni oleaje cuando están teniendo una buena experiencia.

Tabla 34. ¿Considera que el precio vs. calidad fue la adecuada?

CLASE	F	fr.	fr%
TA	67	0.25	25%

DA	147	0.55	55%
N	37	0.14	14%
DS	10	0.04	4%
TD	4	0.02	2%
TOTAL	265	1.00	100%



Figura 40. ¿Considera que el precio vs. calidad fue la adecuada?



Figura 41. Relación precio vs. calidad adecuada según nacionales y extranjeros.

El valor de la experiencia está determinado por el costo y la calidad del servicio recibido. Por lo tanto, es imprescindible evaluar esta relación, mediante la cual se obtiene una idea más clara sobre la percepción que tuvieron los turistas sobre la actividad. Más de la mitad del total de encuestados estuvo conforme con lo recibido y sólo un cuarto de la muestra terminó 100% satisfecho con la actividad en general. Tanto nacionales como extranjeros tuvieron una respuesta positiva sobre el valor de la experiencia.

Tabla 35. ¿Recomendaría este tour por medio de la misma operadora?

CLASE	F	fr.	fr%	GRADOS
SI	207	0.78	78%	281
NO	58	0.22	22%	79
TOTAL	265	1.00	100%	360

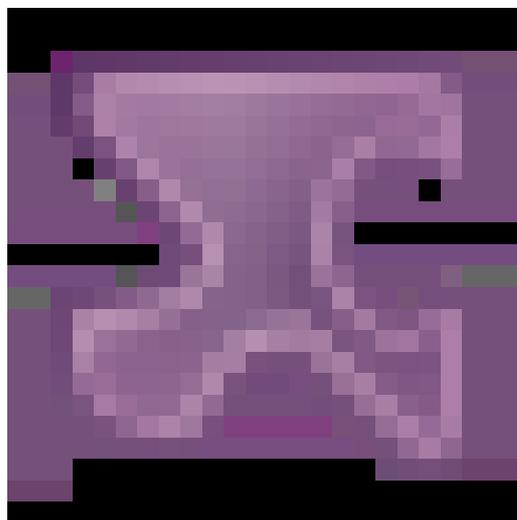


Figura 42. ¿Recomendaría este tour por medio de la misma operadora?

La mayor parte de la muestra, el 78% sí recomendaría el tour a través de la misma operadora turística. Se asume que quienes estuvieron mayoritariamente de acuerdo sobre la relación precio vs. calidad, que suman el 80%, optaron por recomendar el tour a través de la misma agencia a pesar de ciertos descontentos.

Los turistas que no recomendarían tomar el tour de observación de ballenas con la misma operadora indicaron sus razones:

- Barco Pequeño
- Falta de Profesionalismo
- Guía no preparado
- Impuntualidad
- Incomodidad
- Mala Información
- Mejor servicio en otras agencias
- No cumplieron con lo prometido
- No respetaron distancia entre la ballena y embarcación
- Poco tiempo
- Precio

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- 1) El servicio turístico brindado es bueno, mas no excelente. Hay aspectos que se pueden perfeccionar como la preparación del guía, anticipar las necesidades del turista, cumplir sus expectativas, mejorar el refrigerio, e innovar la oferta turística. La propuesta turística esta estandarizada y falta un poco de dinamismo y variedad.
- 2) La mayoría de operadoras no cumple con la propuesta de reglamento para la observación de ballenas y delfines en el Ecuador. Entre las normas más incumplidas se encuentran: el tiempo máximo que deben permanecer observando los cetáceos (25 min), la máxima cantidad de embarcaciones que debe estar con un mismo grupo de ballenas (3) y la distancia máxima que deben mantener entre la embarcación y el animal (100mts.).
- 3) No todas las expectativas de los turistas son cumplidas por las operadoras.
- 4) Los enganchadores o vendedores informales de servicios turísticos son sin duda un problema para las operadoras y los turistas. Aparte de

quitarles clientes a las operadoras, dan una mala impresión a los extranjeros, asustándolos y asehándolos para convencerlos de realizar el tour con un pescador (en la mayoría de los casos). Si no existe control por parte de la DIGMER (Dirección Nacional de la Marina Mercante) en aprobar el tipo de embarcación que zarpa, las demás operadoras no se ven obligadas en respetar el reglamento.

- 5) La mayoría de los encuestados se dirigió directamente a las oficinas de una operadora para contratar el tour, esto indica que les interesa la legalidad de la agencia y es una forma de estar completamente seguros de que están tratando con una operadora formal. También hubo muchos casos en que los turistas contrataban un paquete a través de alguien que se les acercó en la calle. Debido al convenio de rotación, se supone que varios de ellos llevaron turistas con las operadoras formales.
- 6) Más de la mitad de la muestra afirmó que al momento de pagar el tour sí recibieron una explicación acerca de las actividades a realizarse en el mismo. Esto es muy importante para que los turistas no tengan falsas expectativas ni sientan que la operadora no cumplió con lo ofrecido.
- 7) Todas las operadoras realmente entregan chalecos salvavidas a cada uno de los turistas, y demuestra que les importa su seguridad. Esta podría ser una de las reglas que todos cumplen. Sin embargo, los encuestados no se sienten tan seguros en las embarcaciones que

utilizan para la observación de ballenas. Esto puede ser porque en ocasiones tampoco respetan la capacidad máxima del bote, causando temor en los que están a bordo.

- 8)** Existe una desunión entre las operadoras turísticas de Puerto López, no trabajan conjuntamente para generar un avistamiento de ballenas responsable, ni para crear nuevas experiencias y mantener a los turistas satisfechos. Cada una vela por sus intereses económicos y no se preocupan por brindar un mejor servicio al cliente. Se encuentran en un círculo vicioso, ya que si alguna incumple las reglas, las demás se decepcionan, se enfurecen y también terminan quebrantando las mismas reglas.
- 9)** Los guías también están en discordia entre ellos mismos y por esta razón desde hace tres años existen dos grupos: la Asociación de guías del Parque Nacional Machalilla y la Asociación de guías naturalistas Amazilia. Uno de los problemas que siguen teniendo es que los guías que llevan años realizando su trabajo de forma empírica, se niegan a recibir capacitaciones y cursos de Inglés; aclaman que ya están muy viejos para eso. Nuevamente es innegable la desunión que existe en Puerto López a pesar de ser una población pequeña. De continuar así no podrán trabajar conjuntamente para optimizar la oferta turística del cantón.
- 10)** Entre las dos asociaciones Puerto López cuenta con 64 guías en total, y sólo 4 son bilingües. Esto impide una completa y verdadera

comunicación, y probablemente una experiencia menos enriquecedora.

5.2. Recomendaciones

- Puerto López recibe una cantidad considerable de turistas extranjeros durante la temporada de ballenas jorobadas, principalmente desde Europa. Sería de gran utilidad si el material turístico que se ofrece esté en inglés, alemán y francés. No sólo información promocionando las actividades turísticas, sino también las cartas de los restaurantes, información de los diferentes tipos de alojamiento, señalética, etc.
- Se puede ofrecer más información en los hoteles y operadoras acerca de las ballenas jorobadas y las normas que se deben cumplir para realizar la observación responsablemente. Así los turistas estarán mejor preparados y podrán denunciar a las entidades reguladoras si las operadoras no cumplen las reglas. De igual forma el material debería estar disponible en varios idiomas.
- La Dirección Nacional de la Marina Mercante (DIGMER) junto con la Armada del Ecuador deben tener un mayor control sobre el cumplimiento de la propuesta de reglamento y más organización en el punto de zarpe de las embarcaciones con el número de botes que salen cada determinado tiempo.
- Se debería crear un programa de mejoramiento continuo para los guías, capacitaciones periódicas donde se refuerce el conocimiento que ya poseen acerca de las ballenas y la historia e importancia del

Parque Nacional Machalilla. También podrían ofrecer talleres de servicio al cliente y pequeños cursos de inglés, alemán y francés donde aprendan frases importantes para interactuar con los turistas.

- Se debe promover la unión entre los que trabajan para las operadoras turísticas, guías y tripulantes de las embarcaciones, a través de actividades de integración con el fin de mejorar el ambiente laboral y crear conciencia ambiental y turística.
- En las operaciones turísticas se debe tomar en consideración la comodidad que tienen las embarcaciones, ofrecer agua con el refrigerio, asignar un precio justo por el tour, y la capacitación y preparación de los guías.

BIBLIOGRAFIA

Ballenas mueven economía de Puerto López. [Versión electrónica]. (2007, Julio 11). El telégrafo.

Castro, C., Mena, B. (2008). Huellas del mar. (pp 108) Quito: Mariscal

D'Andrea, G., Huete, L., Lovelock, C & Reynoso, J. (2004). Administración de servicios. El negocio de los servicios (pp. 741). México: Pearson Educación.

Ecuador. FEMM, Ministerio de Turismo, Ministerio de Ambiente, Ministerio de Defensa, Armada del Ecuador. (2000). Propuesta de reglamento para la observación de ballenas y delfines en aguas ecuatorianas. Guayaquil: Autores.

Félix, F. (2003). Guía de campo para la observación de ballenas jorobadas en la costa de Ecuador. Fundación Ecuatoriana para el Estudio de Mamíferos Marinos (FEMM). (pp 28).Guayaquil, Ecuador.

FEMM. (2008). Fundación Ecuatoriana para el Estudio de Mamíferos Marinos. <http://www.femm.org/observaciondeballenasydelfines.html>

Flórez-González, L., Ávila, I., Capella, J., Falk P., Félix, F., Gibbons, J., et al. (2007). Estrategia para la conservación de la ballena jorobada del Pacífico Sudeste. Lineamientos de un plan de acción regional e iniciativas nacionales. (pp106). Cali, Colombia: Fundación Yubarta.

Global Sustainable Tourism Alliance, GSTA. (2008). Sistema Nacional de Áreas Protegidas. Global Sustainable

<http://www.gstalliance.net/ecuador/index.php?>

[option=com_content&task=view&id=115&Itemid=169](http://www.gstalliance.net/ecuador/index.php?option=com_content&task=view&id=115&Itemid=169)

Hoyt, E., Iñíguez, M. (2008). Estado del Avistamiento de Cetáceos en América Latina. (pp 60). UK: WDCS, Chippenham. EE.UU: IFAW, East Falmouth. Londres: Global Ocean.

Ley Forestal y de Conservación de de Áreas Naturales y Vida Silvestre. (1981).

Meyer, D. (2002). Turismo y desarrollo sostenible. (pp128). Colombia

Murillo, S. (2010, Junio 28). Turismo repunta con presencia de jorobadas. [Versión electrónica]. El telégrafo.

Océano. (2003). Enciclopedia Práctica Profesional de Turismo, Hoteles y Restaurantes. Barcelona, España: Grupo Océano.

OMT. (2002). Desarrollo del turismo sostenible. España.

Organización Mundial del Turismo. (2009). Barómetro OMT del turismo mundial. [Versión electrónica]. (pp 25).España.

Organización Mundial del Turismo. (1998). Introducción al Turismo.
Madrid: Egraf.

Perrone, A., Cajiao, D., Burgos, M. (2009). Turismo de naturaleza en la zona marino costera del Ecuador continental. Conservación internacional Ecuador, Ministerio del Ambiente del Ecuador, Ministerio de Turismo del Ecuador. (pp114). Guayaquil.

PMRC, 2008. Programa de manejo de Recursos Costeros. Acerca del PMRC. <http://www.pmrc.gov.ec/>.

Registro Oficial No. 733,2002. 27 de Diciembre de 2002. Ley de Turismo.

Samaniego, J. (2010, Junio 28). Análisis. Turismo repunta con presencia de jorobadas. [Versión electrónica]. El telégrafo.

Varea, A. (2004). Enciclopedia Ecuador a su alcance. (pp749). Colombia,
Bogotá: Planeta colombiana S.A.

ANEXOS

ANEXO 1

**INGRESO DE TURISTAS AL PARQUE
NACIONAL MACHALILLA**

ANEXO 2

**CATASTRO DE OPERADORAS
TURISTICAS DEL CANTÓN PUERTO
LÓPEZ**

ANEXO 3

**CONVENIO DE ROTACION ENTRE
OPERADORAS DE OBSERVACION DE
BALLENAS**

ANEXO 4

**CONVENIO ENTRE INFORMANTES
TURISTICOS INFORMALES**

ANEXO 5
CALENDARIO LUNAR DEL MES DE
AGOSTO 2010

ANEXO 6
TABLA DE MAREAS EN PUERTO LÓPEZ
AGOSTO 2010

AGOSTO 2010

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
						1 
2 	3 	4 	5 	6 	7 	8 
9 	10 Nueva 	11 	12 	13 	14 	15 
16 	17 	18 	19 	20 	21 	22 
23 	24 Llena 	25 	26 	27 	28 	29 
30 	31 					