

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA  
LA MOLINA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ECOTURISMO**



**“AVES EN LAS EXPECTATIVAS, INTERPRETACIÓN AMBIENTAL  
Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA DE RESERVA AMAZÓNICA  
INKATERRA, MADRE DE DIOS”**

**Presentada por:**

**KEVIN FERMÍN JIMÉNEZ GONZALES**

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

**Lima – Perú**

**2024**

# AVES EN LAS EXPECTATIVAS, INTERPRETACIÓN AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA DE RESERVA AMAZÓNICA INKATERRA, MADRE DE DIOS

## ORIGINALITY REPORT

<b>4%</b>	<i>Valqui</i>	<b>4%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>
SIMILARITY INDEX		INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>peru.oceana.org</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>4</b>	<b>1library.co</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Stockholms universitet</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>confirmpensando.com</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>gc.scalahed.com</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.lamolina.edu.pe</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>

tdx.cat

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA  
LA MOLINA**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ECOTURISMO**

**“AVES EN LAS EXPECTATIVAS, INTERPRETACIÓN AMBIENTAL  
Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA DE RESERVA AMAZÓNICA  
INKATERRA, MADRE DE DIOS”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO  
MAGISTER SCIENTIAE**

**Presentada por:**

**KEVIN FERMÍN JIMÉNEZ GONZALES**

**Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado**

Mg.Sc. Antonio Tovar Narváez  
**PREDISENTE**

Ph.D. Thomas Valqui Haase  
**ASESOR**

Dr. Jorge Chávez Salas  
**MIEMBRO**

Mg.Sc. Daniel Valle Basto  
**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por la vida, la fuerza y la convicción de seguir el camino trazado en lo profesional. A mis padres, Susana y Fermín, por su apoyo a lo largo de mi vida personal y profesional. A mi esposa Gloria, a mis hermanos Mayra y Miguel, a mi mejor amigo Jose Luis; por todo el cariño y amor brindado siempre. A mi provincia y conciudadanos de Sullana, a los cuales siempre tengo presente y son uno de mis motivos para poder aplicar mis conocimientos en esta querida tierra.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis padres, por el apoyo y ánimo a lo largo de toda la maestría, sin su ayuda no hubiera podido lograrlo.

A Travel Group Perú, en especial a Angela Guardia y Guru Sharma, por haberme permitido tomar las horas necesarias para las clases de maestría y los viajes que esta investigación requirió. A la ONG Inkaterra Asociación (ITA) por brindarme el apoyo y facilidades, en especial a José Purisaca, Dennis Osorio y Patty Yraja. De igual forma, a Claudia León y Javier Huayaban de la oficina central de Inkaterra y de Reserva Amazónica respectivamente.

A Juan Arapovic, Giancarlo Sal y Rosas y Roberto Pinedo por su paciencia, su amistad y apoyo técnico en diferentes etapas de la investigación. A mis compañeros de estudio, en especial a David García, por su amistad y ánimo a lo largo de toda la maestría.

A los docentes de la Universidad Nacional Agraria La Molina, a Jorge Chávez por su confianza, enseñanzas y amistad. A Thomas Valqui por el asesoramiento de la presente investigación.

## RESUMEN

El Perú es uno de los tres países con más especies de aves en el mundo, por lo cual posee gran potencial para la observación de aves (*birdwatching*), sobre todo para los turistas observadores especializados. Sin embargo, existe un universo de observadores menos especializados y ocasionales, que es más grande y significativo. Las aves, son entonces, un recurso importante para el ecoturismo, pero ¿Cuán importante son en este público no especializado en generar satisfacción en su experiencia? El objetivo de la presente tesis fue comparar el grado de satisfacción de observación y aprendizaje de aves con el resto de fauna en los turistas de interés general que se hospedaron en Reserva Amazónica Inkatererra, y, si el recurso aves, destacó sobre otros tipos de fauna en la satisfacción total de fauna. La investigación fue de tipo mixta y correlacional, con diseño no experimental y transeccional. La muestra fue tomada a 141 turistas, un poco más del recomendado para un nivel de confianza de 95% y un error muestral máximo de 10%. La covid 19 limitó el muestreo, pero se consiguió suficientes muestras. El resultado obtenido fue que el grado de satisfacción de observación de aves fue mayor que el resto de fauna, pero el grado de satisfacción de aprendizaje del resto de fauna fue mayor que el de aves; además, la satisfacción total de aves fue mayor que la de roedores y reptiles, pero no mayor que la de monos e insectos. Se recomienda investigar otras variables que influyen en la satisfacción de la observación, ampliar los temas explicados en la interpretación ambiental y enfocarse en los tipos de fauna que tuvieron mayor grado de satisfacción total en los turistas.

**Palabras claves:** Aves, expectativas, interpretación ambiental, satisfacción, fauna.

## SUMMARY

Peru is one of the three countries with most species of birds in the world, therefore it has the potential for *birdwatching* activity and tourism, especially for specialized people called Hardcore. In addition, there are two different audiences less specialized called Softcore and Occasionals who have interests in others resources too, so, this is an important activity for tourism. How important are birds in this non-specialized broad public to generate satisfaction in the tourist experience? This thesis had as main objective compare the degree of observation and learning satisfaction of the birds with the rest of fauna in tourists with general interest who stayed at Reserva Amazonica Inkaterra, and, if birds, highlighted over others in the total satisfaction of fauna. The research was mixed and correlational, with non-experimental and transectional design. The sample was taken at the lodge to 141 tourists, more than a confidence level of 95% and a maximum sampling error of 10.00%. The Covid-19 limited sampling, but enough samples were obtained. As a result, degree of satisfaction of birdwatching was higher than the rest of the fauna, but the degree of learning satisfaction of the rest of the fauna was higher than birds; in addition, the total satisfaction of birds was greater than rodents and reptiles, but not greater than monkeys and insects. It is recommended to investigate other variables that influence observation satisfaction, expand the topics explained in the environmental interpretation and focus on the types of fauna that had a higher degree of total satisfaction in tourist.

**Key words:** Birds, expectations, environmental interpretation, satisfaction, fauna.

# ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>6</b>
2.1. La experiencia en el turismo: Expectativas, realización y satisfacción.....	6
2.1.1. Conociendo sobre la experiencia turística.....	6
2.1.2. Expectativas, realización y satisfacción como factores de medición.....	8
2.1.3. Medición de la satisfacción .....	15
2.2. Interpretación ambiental.....	17
2.2.1. Educación en la interpretación .....	17
2.2.2. Principios de la interpretación.....	18
2.2.3. La conexión de la interpretación con la audiencia .....	19
2.2.4. Enlazando la interpretación con las expectativas y servicio percibido .....	20
2.2.5. Teorías psicológicas del aprendizaje y cambio de actitud/comportamiento ..	24
2.2.6. Tópicos y temas en la interpretación.....	25
2.2.7. Relación entre las expectativas, interpretación ambiental y satisfacción de fauna .....	27
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>29</b>
3.1. Conceptos .....	29
3.2. Pautas para la investigación .....	30
3.2.1. Variables a investigar .....	30
3.2.2. Medición de las variables .....	31
3.2.3. Temas a investigar dentro del aprendizaje .....	32
3.2.4. Clasificación de tipo de fauna en la satisfacción total .....	33
3.3. Desarrollo de un modelo de expectativas, observación y aprendizaje en la interpretación ambiental y satisfacción del visitante convencional .....	34

3.4.	Hipótesis.....	36
3.5.	Población objeto de estudio (POE) .....	37
3.6.	Tipo de investigación .....	37
3.6.1.	Mixta y correlacional.....	37
3.7.	Diseño de la investigación.....	38
3.8.	Diseño muestral.....	39
3.8.1.	Tamaño de la muestra.....	39
3.8.2.	Distribución de la muestra.....	41
3.8.3.	Selección de la muestra .....	41
3.9.	Trabajo de campo .....	41
3.10.	Procedimiento para análisis de resultados.....	42
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>43</b>
4.1.	Resultados de encuestas a turistas .....	43
4.2.	Prueba de hipótesis.....	90
4.3.	Discusión de resultados .....	101
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>108</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>111</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>113</b>
<b>VIII.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>123</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Página</b>
Tabla 1: Factores asociados con la satisfacción del visitante con la experiencia de turismo de vida silvestre .....	21
Tabla 2: Subtemas a investigar dentro de la interpretación ambiental .....	27
Tabla 3: Tipos de fauna a estudiar .....	33
Tabla 4: Motivación más importante de visita al Perú .....	43
Tabla 5: Nivel de expectativa de observación de aves .....	44
Tabla 6: Nivel de realización de observación de aves .....	45
Tabla 7: Medias de expectativa y realización de observación de aves e índice de Satisfacción .....	45
Tabla 8.1: Tabla cruzada entre nivel de expectativa versus la realización de observación de aves .....	46
Tabla 8.2: Clasificación de resultados de cumplimiento versus realización de expectativas de aprendizaje de observación de aves .....	47
Tabla 8.3: Clasificación de rangos de las tablas cruzadas entre el nivel de expectativas y realización .....	47
Tabla 9: Nivel de Expectativa de observación de fauna (Excluyendo aves) .....	48
Tabla 10: Nivel de Realización de observación de fauna (Excluyendo aves) .....	48
Tabla 11: Medias de expectativa y realización de observación de fauna (Excluyendo aves) e índice de satisfacción .....	49
Tabla 12.1: Tabla cruzada entre nivel de expectativa versus la realización de observación de fauna (excluyendo aves) .....	50
Tabla 12.2: Clasificación de resultados de cumplimiento versus realización de expectativas de observación de fauna (Excluyendo aves) .....	50
Tabla 12.3: Clasificación de rangos de las tablas cruzadas entre el nivel de expectativas y realización .....	51
Tabla 13: Comparación de índices de satisfacción entre observación de aves y fauna (Excluyendo aves) .....	51
Tabla 14: Nivel de expectativa de aprendizaje de características de aves .....	52
Tabla 15: Nivel de realización de aprendizaje de características de aves .....	53

Tabla 16.1: Tabla cruzada entre nivel de expectativa versus la realización de aprendizaje de las características de aves.....	54
Tabla 16.2: Clasificación de resultados de cumplimiento versus realización de expectativas de aprendizaje de las características de las aves.....	54
Tabla 16.3: Clasificación de rangos de las tablas cruzadas entre el nivel de expectativas y realización.....	55
Tabla 17: Nivel de expectativa de aprendizaje de características de fauna (Excluyendo aves).....	55
Tabla 18: Nivel de realización de aprendizaje de características de fauna (Excluyendo aves).....	56
Tabla 19.1: Tabla cruzada entre nivel de expectativa versus la realización de aprendizaje de las características de fauna .....	57
Tabla 19.2: Clasificación de resultados de cumplimiento versus realización de expectativas aprendizaje de características de fauna.....	57
Tabla 19.3: Clasificación de rangos de las tablas cruzadas entre el nivel de expectativas y realización.....	58
Tabla 20: Nivel de expectativa de aprendizaje de diversidad de aves en la amazonia.....	58
Tabla 21: Nivel de aprendizaje de realización de diversidad de aves en la amazonia .....	59
Tabla 22.1: Tabla cruzada entre nivel de expectativa versus la realización de aprendizaje de la diversidad de aves en la amazonia .....	60
Tabla 22.2: Clasificación de resultados de cumplimiento versus realización de expectativas de aprendizaje de la diversidad de aves en la amazonia .....	60
Tabla 22.3: Clasificación de rangos de las tablas cruzadas entre el nivel de expectativas y realización.....	61
Tabla 23: Nivel de expectativa de aprendizaje de diversidad de fauna en la amazonia (Excluyendo aves) .....	62
Tabla 24: Nivel de realización de aprendizaje de diversidad de fauna en la amazonia (Excluyendo aves) .....	63
Tabla 25.1: Tabla cruzada entre nivel de expectativa versus la realización de aprendizaje de la diversidad de fauna en la amazonia .....	64
Tabla 25.2: Clasificación de resultados de cumplimiento versus realización de expectativas de aprendizaje de diversidad de la fauna en la amazonia.....	64
Tabla 25.3: Clasificación de rangos de las tablas cruzadas entre el nivel de expectativas y realización .....	65

Tabla 26: Nivel de expectativa de aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales .....	66
Tabla 27: Nivel de realización aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales ...	67
Tabla 28.1: Tabla cruzada entre nivel de expectativa versus la realización de aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales .....	68
Tabla 28.2: Clasificación de resultados de cumplimiento versus realización de expectativas de aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales .....	68
Tabla 28.3: Clasificación de rangos de las tablas cruzadas entre el nivel de expectativas y realización.....	69
Tabla 29: Nivel de expectativa de aprendizaje del rol de la fauna en el bosque amazónico (Excluyendo aves) .....	69
Tabla 30: Nivel de realización de aprendizaje del rol de la fauna en el bosque amazónico .....	70
Tabla 31.1: Tabla cruzada entre nivel de expectativa versus la realización de aprendizaje del rol de la fauna en el bosque amazónico (Excluyendo aves) .....	71
Tabla 31.2: Clasificación de resultados de cumplimiento versus realización de expectativas de aprendizaje del rol de la fauna en los procesos naturales.....	71
Tabla 31.3: Clasificación de rangos de las tablas cruzadas entre el nivel de expectativas y realización.....	72
Tabla 32: Promedio de cumplimiento y superación de expectativa de aprendizaje de Aves y fauna (Excluyendo aves) .....	73
Tabla 33: Medias de expectativa y realización de aprendizaje de características de aves ..	73
Tabla 34: Medias de expectativa y realización de aprendizaje de diversidad de aves amazónicas .....	74
Tabla 35: Medias de expectativa y realización de aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales.....	75
Tabla 36: Medias y promedio de Expectativa y Realización de Aprendizaje de aves .....	75
Tabla 37: Medias de expectativa y realización de aprendizaje de características de fauna (Excluyendo aves) .....	76
Tabla 38: Medias de expectativa y realización de aprendizaje de diversidad de fauna en la amazonia.....	77
Tabla 39: Medias de expectativa y realización de aprendizaje del rol de la fauna en el bosque amazónico .....	77

Tabla 40: Medias y Promedio de Expectativa y Realización de aprendizaje de fauna (Excluyendo Aves).....	78
Tabla 41: Comparación de índices de satisfacción entre aprendizaje de características de aves y fauna (Excluyendo aves) .....	79
Tabla 42: Comparación de índices de satisfacción entre aprendizaje de diversidad de aves y fauna amazónica.....	79
Tabla 43: Comparación de índices de satisfacción entre aprendizaje del rol de las aves en los procesos amazónicos frente al rol de la fauna en la amazonia .....	79
Tabla 44: Comparación de índices de satisfacción total entre aprendizaje de características, diversidad y rol de las aves y el resto de fauna (Excluyendo aves).....	80
Tabla 45: Comparativo resumen de las medias totales de expectativas y realización de aves y fauna (excluyendo aves).....	80
Tabla 46: Nivel de satisfacción de insectos .....	81
Tabla 47: NPS del tipo de fauna Insectos.....	81
Tabla 48: Nivel de satisfacción de aves.....	82
Tabla 49: NPS del tipo de fauna Aves.....	83
Tabla 50: Nivel de satisfacción de Primates (Monos .....	83
Tabla 51: NPS del tipo de fauna Primates (Monos .....	84
Tabla 52: Nivel de satisfacción de Reptiles.....	84
Tabla 53: NPS de tipo de fauna Reptiles .....	85
Tabla 54: Satisfacción con Roedores.....	86
Tabla 55: NPS del tipo de fauna Roedores.....	86
Tabla 56: Satisfacción total por tipo de fauna .....	87
Tabla 57: Sexo de los turistas encuestados.....	87
Tabla 58: Edad de los turistas encuestados .....	88
Tabla 59: Nacionalidades y continentes de procedencia .....	89
Tabla 60: Algunos avistamientos destacados de fauna en Reserva Amazónica.....	128
Tabla 61: Clasificación de visitantes a sitios naturales .....	137
Tabla 62: Clasificación de ecoturistas .....	138
Tabla 63: Tipología de turistas internacionales para áreas protegidas .....	139
Tabla 64: Características de los turistas de interés general y de Reserva Amazónica .....	153
Tabla 65: Comparación de Total de Encuentros/observaciones* con identificación y no identificación de especies de fauna .....	166

Tabla 66: Cantidad de encuentros/observaciones explicados* por el guía. ....	169
Tabla 67: Cantidad y subtemas explicados de los diversos tipos de fauna observada .....	169
Tabla 68: Cantidad y subtemas explicados de los diversos tipos de Fauna no observada	172
Tabla 69: Comparación de cantidad de subtemas explicados de fauna observada y no observada .....	173
Tabla 70: Subtemas frecuentes utilizados en las excursiones .....	176
Tabla 71: Desarrollo de interpretación: Interacción guía – turistas durante las excursiones .....	177
Tabla 72: Desarrollo de interpretación: Interacción turistas – guía durante las excursiones.....	178
Tabla 73: Observación y consulta de fauna observada por parte del turista .....	179
Tabla 74: Interés del guía por mostrar cierto tipo de fauna.....	179
Tabla 75: Interés del guía por conocer los deseos de fauna de los turistas durante las excursiones versus deseo de observación de un tipo de fauna para mostrarlo.....	180
Tabla 76: Principal Fuente de información que influyó en la decisión de visitar la Amazonia .....	182
Tabla 77: Primera prioridad de observación de tipo de fauna.....	183
Tabla 78: Segunda prioridad de observación de tipo de fauna.....	183
Tabla 79: Tercera prioridad de observación de tipo de fauna .....	184
Tabla 80: Tipos de fauna observadas por los turistas.....	185
Tabla 81: Cruce entre primera prioridad de fauna a observar y tipos de fauna observada	186
Tabla 82: Cruce de segunda prioridad de fauna y fauna observada .....	186
Tabla 83: Cruce de tercera prioridad de fauna y fauna observada .....	187
Tabla 84.1: Total de encuestados .....	187
Tabla 84.2: Total de respuestas .....	188
Tabla 85.1: Total de encuestados .....	189
Tabla 85.2: Total de respuestas .....	189
Tabla 86.1: Total de encuestados .....	190
Tabla 86.2: Total de respuestas .....	190
Tabla 87: Nivel de importancia de las aves en la experiencia total de fauna .....	191
Tabla 88: Contribución del guía en la satisfacción de observación y aprendizaje de aves	192
Tabla 89: Contribución del guía en la satisfacción de observación y aprendizaje de fauna (Excluyendo aves .....	192

Tabla 90.1: Total de encuestados .....	193
Tabla 90.2: Total de respuestas .....	193

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Página</b>
Figura 1: Relación de la teoría de las expectativas y la gestión basada en la experiencia .	7
Figura 2: Relación entre consumidor y prestador de servicio en turismo .....	8
Figura 3: Parte de los componentes que forman el sistema perceptual.....	9
Figura 4: Fenómeno de la atención según el modelo de procesamiento de la información. .....	11
Figura 5: Expectativas en el proceso del comportamiento del mercado del consumidor turístico .....	12
Figura 6: Proceso de decisión de compra en turismo acorde a Douglas (2002) en Ontón <i>et al.</i> (2010).....	12
Figura 7: Modelo del proceso de evaluación del servicio de interpretación ambiental en base a la observación y aprendizaje.....	32
Figura 8: Modelo de expectativas-percepción del servicio-satisfacción y su relación con la interpretación ambiental .....	35
Figura 9: Diseño de la investigación .....	38
Figura 10: Mapa del Perú con los puntos calientes de aves .....	123
Figura 11: Aves en Inkaterra Reserva Amazónica en la Provincia de Tambopata .....	124
Figura 12: Observación de aves en la portada web de Perú.....	125
Figura 13: Ave en la portada web de la compañía Inkaterra.....	125
Figura 14: Guías de campo de aves para Reserva Amazónica.....	126
Figura 15: Lista de aves en Inkaterra, Tambopata .....	126
Figura 16: Avistamientos de fauna en Reserva Amazónica.....	127
Figura 17: Recursos turísticos en Ecoturismo.....	136
Figura 18: Actividades desarrolladas en el turismo de naturaleza.....	141
Figura 19: Actividades realizadas por los observadores de aves .....	146
Figura 20: Actividades y su porcentaje de realización por los observadores de aves.....	147
Figura 21: Clasificación según recursos de interés .....	154

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Página</b>
Anexo 1: <i>Hotspots</i> de aves en Perú y Madre de dios.....	123
Anexo 2: Aves en la publicidad y <i>marketing</i> de la web de Inkaterra .....	125
Anexo 3: Pautas y objetos utilizados para una buena interpretación .....	129
Anexo 4: Las aves en el ecoturismo y en la interpretación ambiental .....	132
Anexo 5: Formatos de herramientas de obtención de datos.....	156
Anexo 6: Tablas adicionales de recopilación de datos.....	166

## I. INTRODUCCIÓN

La conexión entre el ser humano y la naturaleza es una relación que se ha forjado en todo el proceso evolutivo. Enfocarse en la vida y en los procesos de esta, es una tendencia innata (Wilson 2003). La contemplación del paisaje y sus elementos, la búsqueda de paz, el entendimiento de lo que ocurre en todo ello, son deseos innatos que posee el ser humano (Alderfer y Dunn 2007). Entonces, no solo es cuestión de estar en la naturaleza, sino de sentirla y conocerla, por eso acudir a lugares donde experimentar todo ello, es en muchas ocasiones necesario y esencial.

En ese sentido, se puede argumentar que el éxito del ecoturismo, es que brinda oportunidades, de ver y estar cerca de lo que se percibe como belleza natural, ver y experimentar con nuevas imágenes y sentidos, ver la fauna silvestre con mayor detalle o una forma única de experimentar la naturaleza (Fredline y Faulkner 2001). El turismo de observación de fauna silvestre, como otras actividades turísticas, presenta un rango de oportunidades que dependen de los lugares a visitar, los cuales poseen características únicas de gran ventaja. Por ejemplo, los safaris africanos son productos que han desarrollado el concepto de apreciar cinco especies grandes de mamíferos, los *Big Five*: León, elefante, rinoceronte negro, leopardo y búfalo; ello da una ventaja a los países que poseen estos recursos frente a los que no (Christie *et al.* 2014). Otro ejemplo es la observación de fauna nativa en Australia, o en general el uso de fauna endémica como atractivo único del lugar que se visita. De esta forma, se puede construir experiencias inigualables para cada lugar, basadas en ciertos tipos de fauna única que posee cada destino.

En Centroamérica y Sudamérica también se han desarrollado diversos productos asociados a la fauna y flora. Una característica notoria en cuanto a la naturaleza de esta zona, son los bosques tropicales, un bioma de características peculiares, como la alta diversidad y en muchos aspectos muy diferentes a África subsahariana, lo cual le da una ventaja comparativa. Vale preguntarse entonces ¿Qué productos, comparables al concepto de los *Big Five*, de alto valor

ecoturístico, se puede ofrecer en la Amazonía? ¿Ciertas especies, sus hábitats, narrativas biológicas, entre otras cosas? ¿Cómo manejan las empresas la promoción de los valores naturales de sus paquetes turístico? ¿Cómo abordan los tours los deseos hacia la naturaleza (contemplación del paisaje y sus elementos, la búsqueda de paz y el entendimiento) de los visitantes?

Un producto que se ha venido desarrollando en Sudamérica es la observación de aves, considerando que el continente cuenta con casi más de un millar de especies más que África. Brasil, Colombia, Perú y Ecuador son los países con más especies en el mundo<sup>1</sup>. Además, la observación de aves es una actividad que aumenta cada año a nivel global. Los turistas observadores de aves, son en su mayoría profesionales, de altos ingresos económicos y comprometidos con el entorno, características que pueden considerarse beneficiosas para turismo no masivo; de esta forma, han sido considerados como *ecoturistas*. (PROMPERU 2005, Sekercioglu 2002, SEO/Birdlife 2011). Por lo tanto, suena coherente que en estos países vean a las aves silvestres como un atractivo central, aprovechando la diversidad de flora y fauna del entorno y motivar así la visita de turistas. El Perú cuenta con 106 especies de aves endémicas (Plenge 2019), lo que puede representar, como se ha mencionado líneas arriba, una ventaja comparativa frente a otros países. Pero ¿Qué se está haciendo para convertir esta ventaja comparativa en una ventaja competitiva?

El estado peruano, a través de PromPerú ha invertido en eventos de promoción relacionados a las aves como *Fam Trips*, los *Big Days*<sup>2</sup> participación en la *Bird Fair* de Inglaterra<sup>3</sup>, entre otros; con el objetivo de promover y captar público interesado en la observación de aves que pueda visitar el Perú. Algo a tomar en cuenta es que la mayoría de turistas que llegan al país consideran a los atractivos principales a Machu Picchu, la cultura y sitios históricos (PROMPERÚ 2019). Pero también se puede notar que aumenta el número de pasajeros que escogen destinos amazónicos. La región Madre de Dios tiene más arribos que otros destinos amazónicos como Loreto (PROMPERÚ 2019). Esto podría estar relacionado por su cercanía

---

<sup>1</sup> En el Global Big Day 2017 fueron estos cuatro países los que más observaciones de especies de aves tuvieron: Global Big Day 2017: birding's biggest day ever en: <http://ebird.org/content/ebird/news/gbd17results/>

<sup>2</sup> Eventos donde se observan aves en un día: <https://www.mincetur.gob.pe/peru-organiza-por-primera-vez-un-big-day/>

<sup>3</sup> <https://www.peru.travel/birdwatching/news-events.html>

a Cusco, por la presencia de culturas ancestrales vivas; sin embargo, un factor importante puede ser la etiqueta de capital de la biodiversidad, entre las que destaca el recurso aves.

Basado en lo descrito, el país posee turistas interesados en la cultura, pero también existen aquellos que visitan la amazonia. Alguna promoción de naturaleza elaborada por PROMPERÚ<sup>4</sup> para público general extranjero, muestra aves como por ejemplo Gallito de las rocas y Cóndor andino, y otros tipos de fauna como Jaguar. De esta manera, se podría formar una expectativa combinada de diferentes tipos de fauna, acorde a Buckely (2004) y Higginbotton (2004), mucha publicidad turística toma en varias ocasiones las imágenes de aves, mamíferos marinos, tigres, entre otros, como fauna bandera para promover el turismo en general.

Como manifiestan Valentine y Birtles (2004), la aparición de ciertas especies de manera incidental pero significativa, pueden marcar la diferencia en la experiencia, esto es el factor sorpresa. Pero hay un componente más, Moscardo *et al.* (2001) indican que la interpretación ambiental está dentro de las expectativas de la experiencia del turismo de vida silvestre.

He aquí la importancia del rol de la interpretación ambiental, conjugar expectativas con lo que realmente puede mostrar el bosque en un recorrido diario o lo que no muestra, pero transmitir y hacer comprender al visitante que viendo algo en específico o no, igual hay algo que aprender, ver y porque sorprenderse. Así, la educación y la enseñanza son componentes que ayudan a la satisfacción (Moscardo *et al.* 2001). Un elemento importante en este punto es el guía, quien es el vehículo que muestra las características del lugar y transmite los conocimientos e interactúa con los visitantes (Llontop 2017). Además, en los últimos años, se ha visto un interés por las aves por parte de guías de naturaleza no especializados en ellas. Esto coincide con el porcentaje de actividades realizadas por los turistas que visitan la amazonia, de los cuales un 87 por ciento indica haber realizado observación de aves, un 76 por ciento de mamíferos y un 74 por ciento de insectos (PROMPERÚ 2019). Es decir, ya se considera diferentes grupos de fauna, como las aves, con posiblemente diferente grado de influencia cada uno de estos grupos en la satisfacción de la experiencia de la naturaleza.

---

<sup>4</sup> Video promocional titulado *Nature* de Promperú (2017) mostrando fauna: <https://www.youtube.com/watch?v=2IEvEXxQ2og>

Entonces, tenemos a la interpretación como medio para lograr que el turista pueda obtener satisfacción respecto a la fauna. También es importante notar que según Moscardo *et al.* (2001) «...*existen evidencias previas que la interpretación efectiva combinada con oportunidades de interacción y observación, pueden resultar en actitudes más positivas para la conservación de vida silvestre*».

Acorde con lo descrito respecto al turismo de fauna silvestre, la compañía de turismo Inkaterra Perú S.A.C., posee el albergue Reserva Amazónica ubicado en la Provincia de Tambopata, región de Madre de Dios, área donde el recurso aves abunda<sup>5</sup>, y el cual cuenta con diversas actividades donde se muestra la diversidad de fauna y flora<sup>6</sup>, siendo las excursiones el medio para dar a conocer los recursos de la selva amazónica del sur del Perú. Además de ello, entre los años 2012 y 2014, Inkaterra junto con el estado peruano desarrolló la competencia denominada *Birding Rally Challenge*, en la cual participaron expertos observadores de aves de diferentes partes del mundo quienes buscaban observar la mayor cantidad de especies en determinados días, para luego difundir al mundo y atraer más turistas especializados<sup>7</sup>.

Considerando, como se ha indicado líneas anteriores, que el área donde está ubicado el albergue posee gran diversidad de aves, que han realizado actividades relacionadas al *birdwatching*, y, que a la vez, ofrecen excursiones donde se incluyen diferentes tipos de fauna amazónica; además, teniendo en cuenta que en el Perú la mayoría de turistas tiene un interés más en la cultura, es decir, no son especialistas en algún tipo de fauna ¿Tienen las aves mayor importancia entre la fauna en la experiencia del turista general?

En base a lo mencionado, vale preguntarse lo siguiente:

¿Cuál es el grado de satisfacción de observación y aprendizaje de aves en comparación al resto de fauna y es la satisfacción total de aves mayor que la satisfacción total de algún tipo de fauna estudiado de los turistas no especializados en la observación de aves?

Esto lleva a plantear las siguientes preguntas específicas:

---

<sup>5</sup> Según la información de Ebird, para el Perú, la región de Madre de Dios y en especial la provincia de Tambopata, es una de las zonas con más avistamientos de especies de aves en el país. (Anexo 1)

<sup>6</sup> <https://www.inkaterra.com/inkaterra/inkaterra-reserva-amazonica/excursions-itra/half-day-excursions/>

<sup>7</sup> <https://www.inkaterra.com/blog/a-successful-birding-rally-challenge/>

- ¿Cuál es el grado de satisfacción de observación de aves en comparación al resto de fauna?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de aprendizaje de aves en comparación al resto de fauna?
- ¿Es la satisfacción total de aves mayor que la satisfacción total de algún tipo de fauna estudiado?

Por lo cual, se plantea el siguiente objetivo:

Comparar el grado de satisfacción de las aves en la observación y aprendizaje frente al resto de fauna y determinar sobre qué tipos de fauna estudiados, la satisfacción total de aves es mayor en los turistas de interés general que se hospedaron en Reserva Amazónica Inkaterra.

Esto se ha dividido en los siguientes objetivos específicos:

- Comparar el grado de satisfacción de observación de aves frente al resto de fauna.
- Comparar el grado de satisfacción de aprendizaje en características, diversidad y rol de aves, frente al resto de fauna.
- Determinar sobre qué tipos de fauna estudiados la satisfacción total de aves es mayor.

Los resultados que se obtengan de la presente investigación serán un aporte para analizar el nivel de relación de la interpretación ambiental con el recurso aves, y la importancia de este recurso en los resultados de la satisfacción total de fauna de los turistas de interés general.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

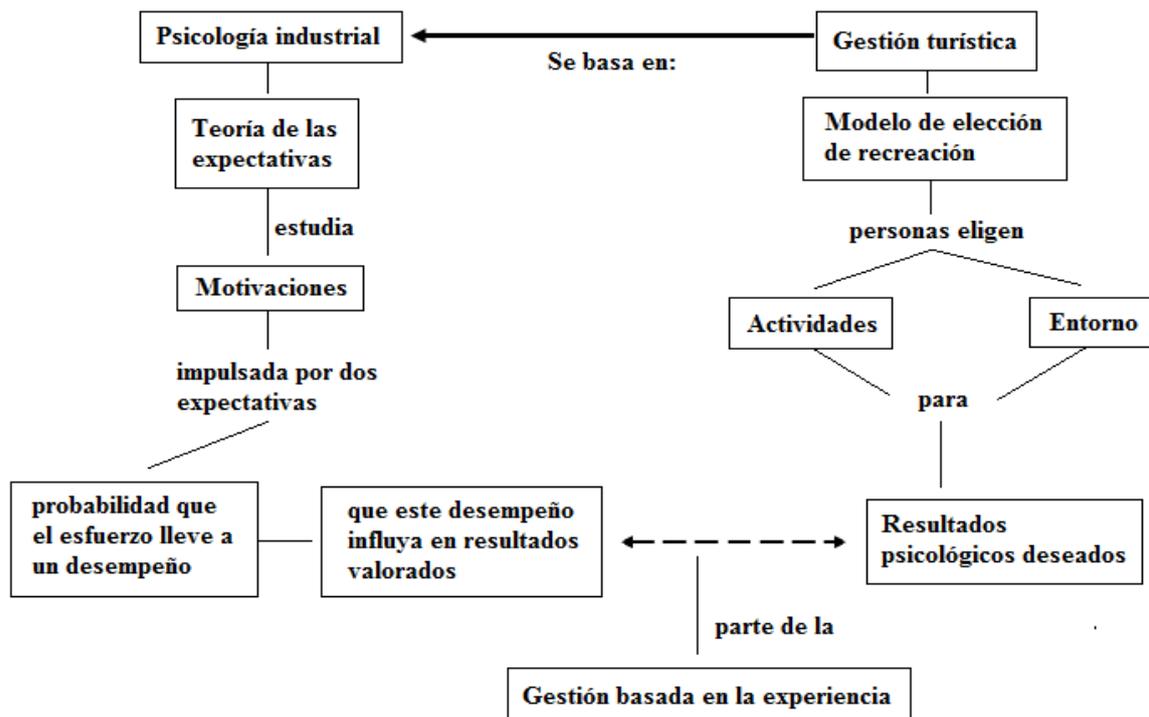
### **2.1. LA EXPERIENCIA EN EL TURISMO: EXPECTATIVAS, REALIZACIÓN Y SATISFACCIÓN**

#### **2.1.1. Conociendo sobre la experiencia turística**

Manfredo *et al.* (2002) hablan sobre la gestión basada en la experiencia, la cual propone una definición de lo que es la recreación y, está a la vez, se basa en el modelo de elección de recreación, el cual propone que las personas eligen participar en una actividad de recreación particular desarrollada en un entorno específico para «...obtener ciertos resultados psicológicos deseados o satisfacciones (ej. Experiencia)». El modelo de la elección de la recreación está basado en la teoría de las expectativas que estudia la motivación de las personas hacia ciertas actitudes y el resultado valorado que se obtiene de estas.

De esta manera se ha relacionado la teoría de las expectativas con la gestión turística y, para ser más específico, con la gestión basada en la experiencia.

A continuación, se presenta una figura sobre lo expuesto líneas arriba:



**Figura 1: Relación de la teoría de las expectativas y la gestión basada en la experiencia**

Fuente: Elaborado por el investigador en base a Manfredó *et al.* (2002).

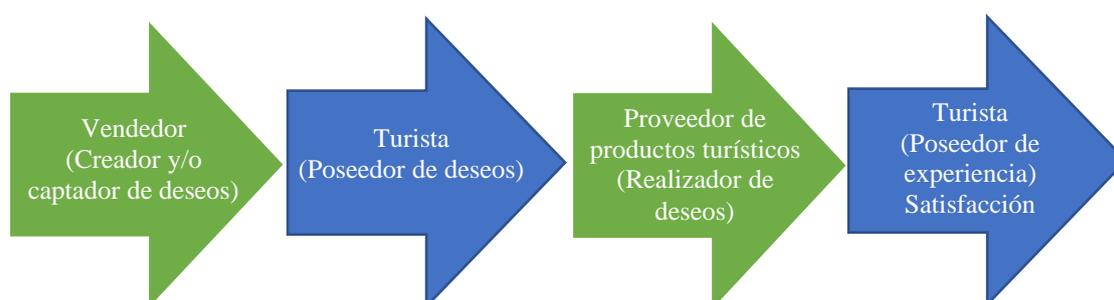
Se tiene, entonces, como punto de partida al consumidor, en otras palabras, el turista, quien es la persona que desea experimentar algo nuevo, y donde el factor psicológico es primordial y tiene relación de manera general con los deseos.

Douglas y Bateson (2012) plantean que los productos son beneficios que adquiere el consumidor. Ello quiere decir, en el caso del turismo, que los servicios poseen atributos que ayudan a formar la experiencia, la cual debe ser beneficiosa para el turista. Se tienen ahora como segundo punto de partida a los proveedores de servicios turísticos.

Driver y Brown (1978) en Lechner (2004) mencionan que los resultados psicológicos deseados brindan satisfacción, y que, según su grado, estos generan beneficios, como por ejemplo el disfrute de la naturaleza, la interacción social y el aprendizaje.

De esta manera, respondiendo las preguntas planteadas anteriormente, de manera general, se debe conocer primero los deseos y motivaciones; luego cómo influyen los servicios en los resultados psicológicos deseados, es decir la satisfacción; y el grado de esta en los turistas.

Kotler y Armstrong (2013) indican que «*La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido de un producto en relación a las expectativas del comprador*»; es decir, la diferencia entre las expectativas y la percepción de la calidad del producto. Esto tiene relación con lo indicado por CET y OMT (2013) que afirman que al momento de armar un producto se debe planificar en: «*expectativas → experiencias → recuerdos*» (CET y OMT 2013).



**Figura 2: Relación entre consumidor y prestador de servicio en turismo**

Fuente: Elaborado por el investigador en base a Manfredo *et al.* (2002), Douglas y Bateson (2012), Driver y Brown (1978) en Lechner (2004).

Entonces ¿Qué es lo que ha detectado el operador turístico de acuerdo a los recursos del medio donde opera para crear o captar un deseo que puede satisfacer, y, por lo tanto, vender? ¿Qué es lo que espera recibir el turista en base a sus deseos por parte de los proveedores de servicios turísticos, por lo tanto, por lo que pagó o cuál es su expectativa? ¿Qué es lo que finalmente da el proveedor como producto integral para satisfacer la expectativa? ¿Cuál es el grado de su realización, y con ello, satisfacción de viaje?

### **2.1.2. Expectativas, realización y satisfacción como factores de medición**

Según Ontón *et al.* (2010) existen tres conceptos primordiales para la calidad: Percepción, actitud y expectativas.

### a. Percepciones

La percepción es «*la imagen mental que se forma con la ayuda de la experiencia y las necesidades, las cuales son el resultado de un proceso de selección, interpretación y corrección de sensaciones*» (Rivera *et al.* 2013). Respecto al comportamiento del consumidor, las personas tienen necesidades, las cuales pueden ser físicas y/o mentales, siendo los bienes o servicios los medios para satisfacerlas (Rivera *et al.* 2013).

Sperling (2004) manifiesta que los órganos receptores, como olfato, vista y otros más, captan los estímulos que pueden provenir de afuera o dentro del cuerpo; al acto de captar estos estímulos lo llama sensaciones. Patrón (2014), al hablar de los estímulos y de la psicología cognitiva, indica que el individuo es afectado por elementos externos (*inputs*), para lo cual existen respuestas (*outputs*). Este mismo autor manifiesta que la atención es la que filtra ciertos estímulos, es decir, la que selecciona cuales son importantes o no para luego llegar a un sistema perceptual. Feldman (2002) en Patrón (2014) señala que la organización, análisis, interpretación e integración de los estímulos, genera la percepción.

Así, se entiende que la percepción es un proceso interno bastante dinámico donde entran a tallar puntos personales y del mundo exterior, como la personalidad y las sensaciones respectivamente, los cuales se combinan y dan un resultado. De esta forma tenemos lo siguiente:



**Figura 3: Parte de los componentes que forman el sistema perceptual**

Fuente: Elaborado por el investigador en base a Rivera *et al.* (2003), Sperling (2004) y Patrón (2014).

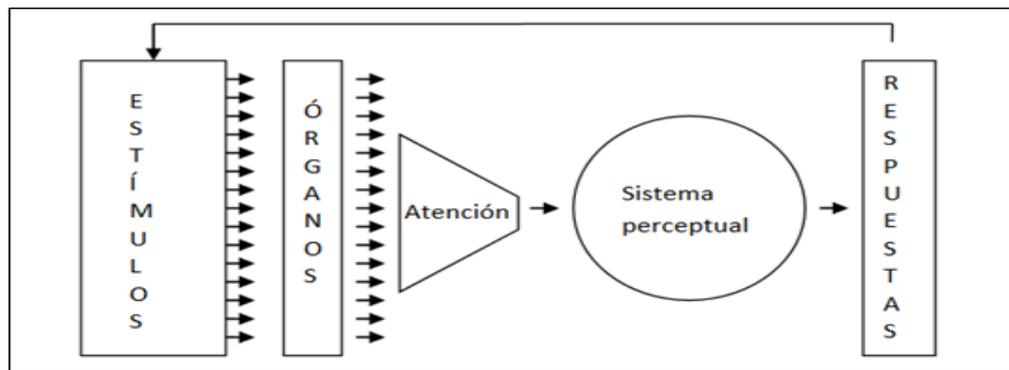
## **b. Actitudes**

Las actitudes son las reacciones a ciertas situaciones basadas en las percepciones que posee el ser humano. Existen dos definiciones en cuanto a las actitudes, la que tiene que ver con los aspectos personales del individuo, aquí se encuentra la motivación, experiencia, conocimiento, entre otros; y la que tiene que ver con sus creencias, las cuales están basadas también con el mundo exterior como la cultura (Rivera *et al.* 2013).

Se entiende entonces por actitud a la predisposición, basada en una idea desarrollada que contiene todos los aspectos que acompañan a la percepción, que posee una persona ante alguna cosa, persona o situación. Otra definición de actitud diferente a la descrita, sucede cuando el individuo compara sus actitudes con la sociedad para conocer si lo que opina es correcto o difiere de la realidad (Festinger 1954). Esto quiere decir que las actitudes pueden ser modificables dependiendo del análisis y la situación en que se encuentre el individuo, lo cual se verá materializado en las acciones de este.

Una variable importante en la actitud es la persuasión, el acto de hacer que el receptor cambie de actitud a medida que se explique ciertos puntos a favor de un determinado tema que el usuario no considera favorable; para ello existen ciertos métodos (Briñol *et al.* 2005).

Patrón (2014) al explicar el modelo de la atención y su relación con la percepción presenta la siguiente Tabla. Cabe mencionar que, en este caso, se debe considerar a la actitud del consumidor como la respuesta.



**Figura 4: Fenómeno de la atención según el modelo de procesamiento de la información**

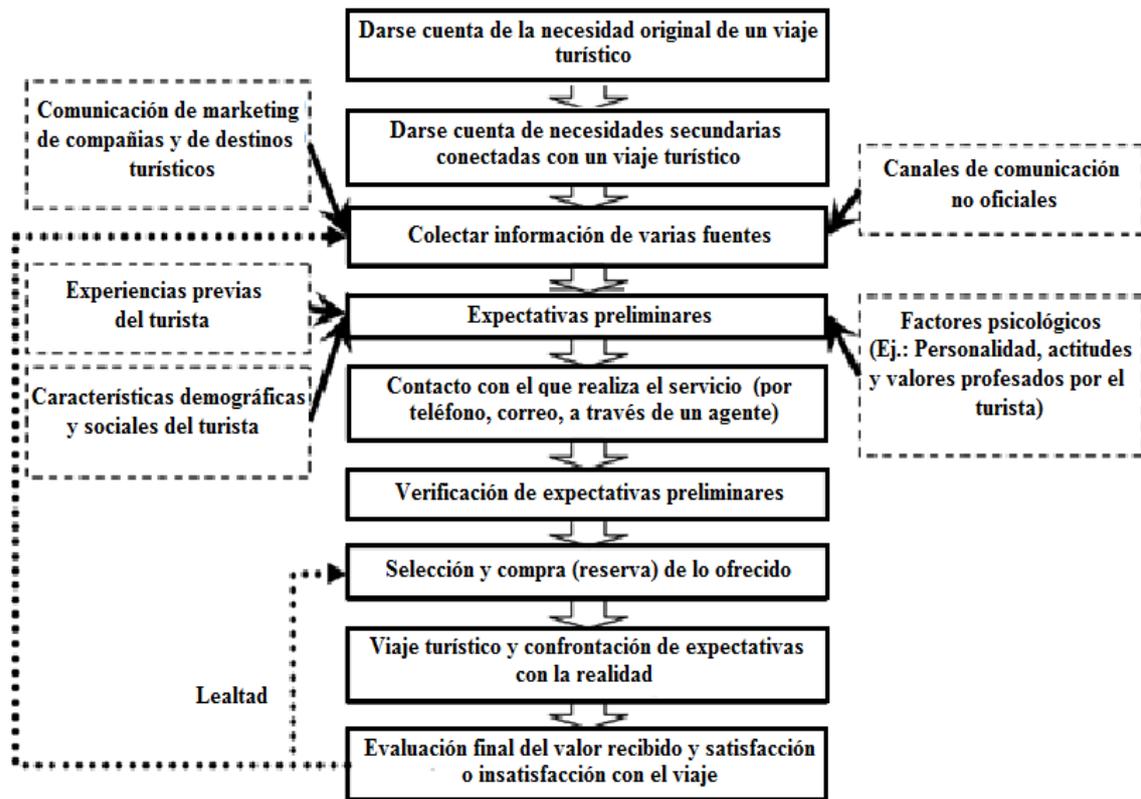
Fuente: Patrón (2014).

Se tiene entonces, que el sistema perceptual y la actitud son procesos complejos por los que pasa un consumidor y que estos pueden determinar la predisposición, idea, esperanza hacia algo.

#### **2.1.2.1. Influencias en las expectativas del turismo y el proceso de decisión de compra**

El proceso de elección de un servicio ocurre en la mente de la persona y es influenciado a la vez por factores externos que son estímulos, como por ejemplo el internet, los cuales, según su intensidad y al captar la atención, pueden llevar a actuar al individuo, convirtiendo las necesidades recreativas en motivaciones. Lerner (2004) indica que las motivaciones buscan satisfacer expectativas.

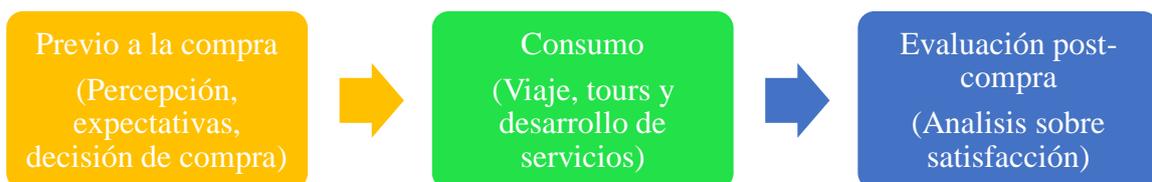
Seweryn (2013) indica que un factor que influye en la formación preliminar de las expectativas es el *marketing* de las compañías y destinos turísticos. Ello lleva a que, si no se puede cumplir aquellas ideas mostradas previamente, no se logrará realizar las expectativas que formaron estos mismos organismos al mostrar cosas poco probables o que no han desarrollado las estrategias adecuadas para cumplirlas, *“lo cual decepcionará al turista, dando lugar a una disonancia después de la compra”* (Seweryn 2013).



**Figura 5: Expectativas en el proceso del comportamiento del mercado del consumidor turístico**

Fuente: Seweryn (2013).

Como se puede apreciar, la experiencia, es un proceso amplio que se inicia en la mente de la persona, pasando por estímulos, hasta lograr algo. Hasta aquí, además de hablar de la percepción y estímulos, estos son la base para la formación de la expectativa; y esta formación es un proceso que va en paralelo y tiene relación con la compra. Douglas (2002) en Ontón *et al.* (2010) explican el proceso de decisión de compra:



**Figura 6: Proceso de decisión de compra en turismo acorde a Douglas (2002) en Ontón *et al.* (2010)**

Fuente: Elaborado por el investigador en base a Douglas (2002) en Ontón *et al.* (2010).

En este proceso mencionado por el autor, en la primera etapa, el factor inicial es el estímulo, el cual llevará a la persona a considerar cierto tipo de servicio, luego de ello se planteará la necesidad del mismo y por último se buscará las alternativas y se hará una evaluación de las mismas. Esto es de manera general lo que ya se ha tratado sobre la percepción. En la segunda etapa, según el gusto del usuario, se opta por un canal de distribución. Es aquí cuando el usuario tiene una lista de expectativas sobre el producto y procede con la compra. En la tercera, es cuando el usuario se cuestiona si la compra realizada es la correcta una vez de haberla efectuado y consumido. Aquí entra el concepto de disonancia cognoscitiva que es saber si se tomó o no la decisión correcta.

Al ser una característica del servicio turístico, y sobre todo de un paquete, la no inmediatez del uso porque se debe viajar hacia un destino, conocer si se cumplen estas expectativas, es decir, realizarlas y lograr satisfacción durante la experiencia, tomará un tiempo (Ontón *et al.* 2010).

#### **2.1.2.2. Expectativas, calidad del servicio y satisfacción**

Kotler y Armstrong (2013) al definir la satisfacción, como se lee al inicio de este capítulo, mencionaron la diferencia entre las expectativas y la percepción del servicio. Esto no es otra cosa que brindar un servicio que tenga características adecuadas para el cliente, lo que debe llevar a recibir lo esperado por este. Ahora se define cada uno de los puntos de estos autores:

##### **a. Expectativas**

Según la RAE, en su primera acepción, es la *Esperanza de realizar o conseguir algo*<sup>8</sup>. Acorde con Seweryn (2013) y llevado al plano turístico, la expectativa preliminarmente está influenciada por el *marketing* y a la vez por factores psicológicos de la persona (Percepción, personalidad, entre otros), los cuales son verificados al contactar y conocer los servicios de quien lo ofrece, es decir, en este punto, las expectativas preliminares o esperanza de conseguir algo pasan a ser expectativas concretas basado en el servicio que desean recibir y que les has ofrecido.

---

<sup>8</sup> <https://dle.rae.es/expectativa>

Lo anterior tiene relación con lo expuesto por Douglas (2002) en Ontón *et al.* (2010), quien indica que expectativa es la esperanza de obtener algo de un servicio en particular para beneplácito del consumidor, por lo cual, los deseos generales como tranquilidad, paz, aprendizaje, etc., de un producto turístico, están convertidos a algo más concreto en base a un servicio o producto, el cual ha ofrecido proveer ciertas características. Un ejemplo podría ser el deseo general de disfrutar de la naturaleza en un lugar natural, pero una expectativa es el deseo particular y/o grado de observar un tipo de especie de fauna en especial, la cual ha sido ofrecida dentro del paquete turístico.

Parasuraman *et al.* (1988) hacen una distinción sobre el servicio deseado y servicio adecuado, el primero es lo que los consumidores creen que debe ser y, por lo tanto, desean que sea, y lo segundo, el nivel mínimo del servicio ofrecido por el proveedor. En un comparativo con la observación de fauna, es lo que los turistas creen que pueden ver (en base a sus expectativas) y por lo tanto desean ver; y lo otro, es lo mínimo que deben intentar e importar al guía o interprete observar en base a las expectativas del turista para mostrarle a ellos, pero para ello deben conocer estas expectativas.

Parasuraman *et al.* (1988) hablan sobre las expectativas y la calidad percibida del servicio e indican que la segunda va relacionada con la actitud, ello es sobre cómo responde el consumidor al servicio que está recibiendo y ello a la vez guarda relación con la percepción; mientras que, señala Ontón *et al.* (2010), la definición de expectativa va en paralelo, es decir, se puede indicar que la percepción y actitud tienen fuerte relación con la expectativa, debido a que juzgarán un servicio teniendo como base el esperar recibir algo que este dentro de un grado óptimo para ellos.

#### **b. Servicio percibido**

Zeithaml (1988) habla sobre la calidad percibida del servicio, la cual está basada en la percepción del servicio para una persona, y la define como el juicio sobre la excelencia o superioridad que posee el consumidor. Es decir, es la evaluación en base a lo que está recibiendo y percibiendo a la vez, es conocer si la expectativa se llega a realizar. Por lo tanto, posterior al consumo de un servicio, el consumidor evalúa este y en base a su sistema

perceptual tendrá un resultado de la percepción del servicio desde su propio punto de vista: realización de la expectativa.

Debido a lo interesante que es conocer la calidad del servicio percibido para un consumidor, esta variable debe ser medida a la hora de conocer el rendimiento del servicio.

### **c. Satisfacción**

Se ha mencionado ya dos veces la definición de satisfacción en base a Kotler y Armstrong (2013), aun así, otros autores coinciden indicando que es la emoción que concuerda con las expectativas al percibir algo y con el sentimiento previo de la experiencia (Oliver 1981). También se describe como la emoción que se da por la comparación entre la expectativa del cliente y el servicio brindado por parte de una organización (Peralta 2006).

Marzo *et al.* (2002) mencionan también que el rendimiento de un servicio como aspectos novedosos, puede generar satisfacción independientemente del grado en que se confirmen las expectativas. Esto va en relación a una definición diferente de la satisfacción en comparación con las expectativas, y lo enfoca más en un componente afectivo. (Dávila *et al.* 2003). En este aspecto que trata de un factor novedoso, el cual no se encontraba dentro de las expectativas, puede generar satisfacción; por lo cual, estaría yendo más allá de estas, es decir superándolas.

De esta manera, se tiene que el resultado de la diferencia entre la expectativa y la calidad percibida tiene relación con la satisfacción.

### **2.1.3. Medición de la satisfacción**

#### **a. Diferencia entre expectativa y servicio percibido**

Parasuraman *et al.* (1985) al proponer el modelo SERVQUAL indican primero sobre la calidad percibida del servicio, y mencionan cinco brechas, en la brecha 5 se busca la diferencia entre las expectativas y la percepción del servicio, de esta forma, se conoce que:

Expectativa > Percepción: la calidad percibida es menos que satisfactoria y tiende hacia una calidad totalmente inaceptable.

- Expectativa = Percepción: la calidad percibida es satisfactoria
- Expectativa < Percepción: la calidad percibida es más que satisfactoria y tiende hacia una calidad ideal.

Los resultados de estas diferencias, expectativa y percepción, ayudan a obtener la brecha entre uno y otro, esto sería el índice de satisfacción por parte del consumidor.

#### **b. Indicador *Net Promoter Score* (NPS) y CSTA**

Acorde con Bueno (2017) un indicador que ha sido desarrollado y está siendo utilizado en los últimos años por su simplicidad, efectiva medición y que evalúa la experiencia de clientes sobre productos y servicios es el NPS (*Net Promoter Score* por sus siglas en inglés), el cual ayuda a conocer el grado de la satisfacción del cliente. Reichheld (2003) indica que el objetivo es conocer la probabilidad de que los usuarios promocionen un producto o servicio; lo cual, en caso existan personas dispuestas a promover el producto a sus conocidos una vez que ya lo recibieron, ello es un resultado de la satisfacción lograda, en ese caso el usuario post servicio se convierte en un promotor. En el caso opuesto, en que alguien recibió un mal producto o experimentó una mala experiencia, el usuario se convertiría en un detractor.

El NPS utiliza La escala de satisfacción del Consumidor o CSTA (*Customer satisfaction Score* por sus siglas en inglés) la cual es una escala ordinal que puede variar en la escala de medición o rangos, pero para el caso del NPS, se utiliza los rangos de 0 a 10.

De acuerdo a la fórmula del NPS, se suma los porcentajes del rango 9 y 10, considerando a estos usuarios como Promotores, y le se resta la suma de los rangos que van de 0 a 6, que son los Detractores. Los rangos 7 y 8 serían Pasivos. El resultado que queda es el *NET PROMOTER SCORE*.

Los resultados NPS, serían de la siguiente manera:

- 100 : Todos los clientes son promotores.
- -100 : Todos son detractores.
- 50 : Es un excelente resultado.
- Mayor a 0 : Es un buen resultado.

De esta forma, aparte de conocer los grados de expectativa y calidad del servicio percibida (realización); también se puede conocer el grado de satisfacción de aves y fauna, y el NPS de estas.

## **2.2. INTERPRETACIÓN AMBIENTAL**

*“Los recorridos interpretativos son experiencias y servicios que se brindan ... e implican un contacto directo del público con el recurso o el lugar que se desea conocer”* (Lazo y Arróspide 2011) y requiere de una persona que comunique los valores y temas del lugar que se visita, es decir, un intérprete<sup>9</sup> (Lazo y Arróspide 2011). En esta línea, la Asociación Nacional de Interpretación de Estados Unidos (NAI por sus siglas en inglés) define esta disciplina como: *«proceso de comunicación que forja conexiones emocionales e intelectuales entre los intereses de la audiencia y los significados inherentes al recurso»* (National Park Service 2007).

### **2.2.1. Educación en la interpretación**

La interpretación es la enseñanza de algo hacia la audiencia, pero no es una enseñanza parecida a la que se imparte en centro educativos, es más bien una enseñanza diferente (Ham 1992). Los receptores del mensaje, están en el lugar por su propia voluntad -al menos en la mayoría

---

<sup>9</sup> Existen diferentes tipos de presentación interpretativa como charlas, escritos, guiones; caminatas guiadas y excursiones; folletos y publicaciones; exhibiciones; rótulos y senderos autoguiados (Ham 1992); para la presente investigación se desarrollará la teoría en base a caminatas guiadas y excursiones debido a que esa es la operatividad que utiliza Inkaterra con los visitantes.

de casos-, si no sienten interés por el tema o sienten que ello le recuerda más a una clase, pueden tomar la libertad de no atender. Este tipo de audiencias que no están en la obligación de prestar atención a los guías o intérpretes y pueden cambiar su atención a otro lado, se les conoce como audiencia no cautiva (Ham 1992).

La interpretación puede desarrollarse al aire libre o en salones, sin embargo, la idea que tiene la audiencia es de un lugar totalmente diferente a lo formal, por lo tanto, las estrategias de enseñanza deben ser distintas.

### **2.2.2. Principios de la interpretación**

La interpretación es una forma de comunicación, existen muchos métodos para desarrollarla; sin embargo, Tilden (1977) brinda seis principios que se deben tener en cuenta, estos son:

- Lo que se esté mostrando o describiendo debe estar relacionado con algo de la experiencia o personalidad del visitante sino será estéril.
- La interpretación no es instrucción sino provocación.
- Información no es interpretación. La interpretación es revelación basada en la información.
- Interpretación es un arte que incluye muchas artes. Todo arte en cierto grado es enseñable.

Esta actividad es imaginación y flexibilidad de cómo dar a conocer algo. Se puede decir que el intérprete es un artista debido a que debe ir construyendo una historia al momento de estar interpretando y que en esta exposición puede ir quitando y añadiendo cosas de acuerdo al tema.

- La interpretación debe presentar un todo en vez de solo una parte.

Al hablar de un tema en especial, se debe referir a ese tema como un todo: lo que es, lo que implica, como se relaciona con el visitante, que aprendizaje tiene, entre otros; en vez de inmiscuirse en algo específico. Meterse de lleno a algo puede tomar mucho tiempo y en turismo las excursiones suelen desarrollarse en cuestión de horas.

- La interpretación hacia los niños debe tener un programa diferente.

Los niños tienen una vitalidad y entendimiento del mundo muy distinto al de los mayores.

Se tienen entonces que la interpretación es más que solo guiar, no solo es brindar información, sino provocar a que la audiencia quiera conocer más, pero a partir de sus propios deseos y necesidades; además, tiene otros componentes relacionados a la conservación y cambio de actitud que ya se verá más adelante.

### **2.2.3. La conexión de la interpretación con la audiencia**

Una característica que refiere Tilden (1977) en la interpretación es la provocación, el interés de generar en alguien el deseo de aprender por su cuenta, para ello refiere que no necesariamente se debe explicar todo respecto a un determinado hecho de un lugar pues no es una clase, sino que se debe brindar puntos específicos y básicos y a partir de ello, hacer que los mismos visitantes descubran, que vean los puntos relacionados desde sus impresiones personales, que amplíen su conocimiento, que vean y entiendan cosas que están detrás de los hechos y que ellos mismos han podido descubrir a partir de un análisis propio, ello es interpretación; ver y entender cosas que no se ven, pero que se puede llegar a ello a partir de meditación y análisis personal y con ayuda del intérprete.

Un punto importante que indica Tilden (1977) es también que todo lo que un guía o intérprete diga durante un recorrido y que no esté relacionado con algo dentro de la personalidad y experiencia del visitante será estéril. Ello quiere decir que debe haber una conexión entre lo que se diga y el visitante, algo que toque en lo profundo de su ser, en sus pensamientos, ideales, motivaciones, etc; es decir, se debe saber algo de la psicología humana para entender al visitante y ver la mejor estrategia para empatar esos dos puntos: el tema de lo que se interpreta y la psicología de la persona.

#### **2.2.4. Enlazando la interpretación con las expectativas y servicio percibido**

Acorde con Tilden (1977); todas las personas buscan su lugar en la tierra y en la sociedad, aunque ellos mismos no sean conscientes y, que los lugares naturales, museos, zoológicos, ruinas arqueológicas ayudan a ese encuentro. Es por medio de las diferentes técnicas de interpretación y relacionándolo con los pensamientos, formas de vida, esperanzas e ideales que tienen las personas, donde se puede llegar a conectar el interés. Todos estos puntos tienen relación con la psicología humana y, como se ha trabajado en la primera parte del marco teórico, con los estímulos, percepciones y actitudes; y todo ello a la vez con las expectativas.

Como se citó anteriormente, Seweryn (2013) mencionó que las personas que visitan un lugar generan sus expectativas de lo que puede ofrecer y mostrar un sitio en base a sus experiencias, deseos, referencias, publicidad, entre otros; esto tiene relación a lo mencionado líneas arriba por Tilden (1977), que es importante que el guía o intérprete indague y tenga conocimiento de lo que está pasando en la mente del visitante para a partir de ello saber cómo abordar un tema e introducir otros y qué cuidados debe tener en el desarrollo de la interpretación, igualmente cómo desenvolverse frente a las actitudes de su audiencia.

##### **a. Factores destacables en la interpretación ambiental de fauna**

Moscardo *et al.* en Higginbotton (2004) al describir sobre la satisfacción de un turista de naturaleza, sobre todo interesado en vida silvestre, mencionan que la: observación, identificación, comportamiento de la fauna, aprendizaje, acercamiento a la fauna, relajación, socializar, entre otros; son factores asociados a la satisfacción.

A continuación, la tabla presentada por los autores:

**Tabla 1: Factores asociados con la satisfacción del visitante con la experiencia de turismo de vida silvestre**

Estudios	Factores que contribuyen a la satisfacción/diversión*
Duffus & Dearden (1993) <i>Tours</i> de observación de ballenas en la costa del pacifico de Canadá – ballenas asesinas.	Observación de ballenas Acercamiento a las ballenas Ver muestras del comportamiento de las ballenas. Observar escenarios costeros Tener un naturalista del equipo que conteste las preguntas Ver otros mamíferos marinos.
Davis <i>et al.</i> (1997) <i>Tours</i> de tiburones ballenas en Australia occidental	Estar cerca de la naturaleza Mirar animales grandes Mirar diferentes tipos de vida marina Emoción Aprender acerca del medio marino Aventura Escenarios submarinos Libertad Relajación Estar con amigos
Foxlee (1999) Observación de ballenas en Hervey Bay, Australia.	Cantidad de ballenas observadas Distancia de las ballenas Actividad de las ballenas Información disponible acerca de las ballenas Información disponible acerca de otra vida marina Estilo de la presentación de la información
Turismo Queensland (1999) Observación de ballenas en diversas localidades de Queensland	Cantidad de ballenas observadas Botes pequeños Buen clima Comentarios a bordo
Bitgood <i>et al.</i> (1988) Revisión de factores asociados con la satisfacción en zoológicos y acuario.	Estas disponible a acercarse o tocar vida silvestre <i>Shows</i> educativos y/o demostraciones Ambientes agradables al aire libre Recintos naturalistas Estar disponible a ver fácilmente vida silvestre.

\*Factores están presentados en orden de importancia

Fuente: Moscado *et al.* (2004).

## **b. Observación de fauna**

La observación de fauna o vida silvestre, *Wildlife watching* o a veces solamente *Wildlife tourism* en inglés, es definido como aquel tipo de turismo no consuntivo como la observación y la fotografía, hasta el consuntivo como la pesca recreativa. Su tendencia es observar la fauna silvestre en su ambiente natural, diferenciándose de este mismo tipo de turismo que se basa en la visita de zoológicos y lugares de semi-cautiverio, debido al aumento de la preocupación del medio natural y el interés en el concepto de ecología por parte de la sociedad actual (O'Neill *et al.* 2004). Este tipo de turismo ha crecido en los últimos años a nivel mundial (Tapper, 2006). Respecto a la observación de aves, Serkecioglu (2002) la define como «*el acto de observar e identificar aves en sus hábitats nativos*».

En lo que respecta a la experiencia, esta puede manejar los encuentros con fauna desde manera pasiva, como es la observación a distancia, hasta un encuentro activo, como es tocar, alimentar y cargar un animal (Fredline y Faulkner 2001).

Dentro de los tipos de fauna a observar, destacan las aves, siendo este recurso diferenciado del resto en la categoría *Casual/soft (curioso)* dentro de la clasificación de ecoturistas brindada por Sandoval (2006), además, es también el *Aviturismo* una de las actividades principales dentro del turismo basado en naturaleza brindada por CREST (2015).

## **c. Otros tipos de fauna aprovechados en el turismo**

Buckley (2003) en Higginbottom (2004), al describir sobre la satisfacción relacionada a la fauna indica que «*los recursos de fauna silvestre atractivos para turismo están en las siguientes categorías: Gran cantidad de animales grandes - Especies icónicas, generalmente de gran tamaño corporal (conocida como megafauna carismática) - Áreas de alta biodiversidad, donde diferentes y muchas especies pueden ser vistas*».

Estas son algunas pautas que se deben considerar entonces al momento de elegir qué tipos de fauna se deberían tener en cuenta en un estudio. En el anexo 4 se da un amplio panorama sobre las aves y fauna en el turismo, y también sobre el público objeto de estudio.

Pero ¿Solo basta la observación en la interpretación?

#### **d. Aprendizaje de fauna en la interpretación ambiental**

Morgan y Gramman (1988) en Moscardo et al. (2004) «*encontraron que la simple exposición de serpientes no mejora la actitud, pero la interpretación a través de conversaciones usando modelos de comportamiento y contacto directo, si lo logró*». En otras palabras, la interpretación no solo se basa en observar, sino que, seguido a ello, se debe aplicar la explicación de lo que se está mostrando, o, dicho de otro modo, lo que se aprende no solo está en base a lo que se observa -lo cual muchas veces está en las expectativas del turista- sino en lo que se capta de la explicación.

Se conoce que la finalidad de la interpretación es el cambio positivo de actitud hacia los recursos naturales, pero este cambio no puede ser si previamente no ha habido un aprendizaje por parte del visitante.

Moscado *et al.* (2004) amplían sobre la importancia del aprendizaje en la interpretación ambiental de fauna indicando varios puntos:

- Mencionan que la mayoría de estudios sobre la efectividad de la interpretación se ha basado en los cambios de conocimiento y niveles de disfrute y/o cambios del comportamiento del visitante como resultados medibles.
- Un punto a tomar en cuenta es que la interpretación mejora la experiencia y satisfacción del visitante, debido a que los turistas han indicado que las actividades y aprendizaje desarrolladas dentro de las excursiones de turismo de fauna son algunos factores asociados a su satisfacción.

Para que el aprendizaje de la interpretación pueda ser efectiva, existe cierta estructura en la teoría de esta disciplina.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Ver subtítulo: 2.2.5. Tópicos y temas en la interpretación.

Se tiene entonces que el aprendizaje por parte de los turistas, como ya lo han destacado otros autores, es una variable primordial en la interpretación ambiental.

### **2.2.5. Teorías psicológicas del aprendizaje y cambio de actitud/comportamiento**

En cuanto al aprendizaje en la interpretación ambiental, Moscado *et al.* (2004) presentan una aproximación sobre diferentes teorías psicológicas, combinándolas para ser aplicadas en la interpretación ambiental y de esa forma lograr resultados positivos, estos son:

- a. Psicología de la atención.
- b. Psicología del aprendizaje
- c. Estudio en la comunicación persuasiva y teorías de cambio de actitud.
- d. Psicología del vínculo actitud – comportamiento.

Las autoras indican que estas teorías van escalando, primero la atención refiere a destacar ciertas características del recurso(s) expuesto(s) (contraste de colores, tamaños, factor sorpresa, etc.) para generar interés en el público; luego sigue el aprendizaje y formas de enseñanza; seguido por la persuasión y el cambio de actitud hacia el tema expuesto; y por último, el vínculo actitud-comportamiento que no es más que ver reflejado esta nueva actitud en el comportamiento de las personas, en este caso, hacia los recursos naturales expuestos.

Si bien este último punto es de vital importancia para conocer la eficacia de la interpretación ambiental, debido a que se ha repetido varias veces que una actitud nueva y compromiso hacia los objetos expuestos es uno de los objetivos finales de la interpretación, vale preguntarse ¿Se puede medir el cambio de actitud a corto plazo?

#### **2.2.5.1. Aprendizaje y cambio de actitud a corto y largo plazo en la interpretación**

Endel Tulving en Knapp (2007) propone la teoría de la memoria a largo plazo, la cual consiste en estudiar sobre el éxito de la interpretación, indicando que para muchos interpretes un resultado exitoso se ve después de que un programa de interpretación ha finalizado; investigar

que si después de un tiempo, sea 3 meses o 3 años, ha habido un cambio y si el cambio de actitud se debió al programa de interpretación o a una serie de *Discovery Channel*.

Basado en su investigación elaborada varios meses después de que un grupo de personas recibiera una charla interpretativa, Tulving propuso que la memoria del ser humano tiene dos sistemas principales: Recordar y aprender.

- Recordar es traer a la mente momentos pasados; imágenes, sentimientos y otras cosas. A estos le llamado memoria episódica.
- Aprender es el conocimiento del mundo por parte de la persona, la aplicación de este sistema no requiere necesariamente recordar eventos específicos. A este sistema le llama memoria semántica.

Continuando con el estudio de Tulving en Knapp (2007), se indica que estos dos sistemas son independientes; sin embargo, el autor y otros psicólogos sugieren que el recordar hechos y conceptos específicos de un lugar y tiempo determinado, son parte del conocimiento general de la vida, es decir, la memoria semántica se puede basar también en la memoria episódica, el conocimiento puede generarse en base a una reflexión de cierta experiencia.

Sin embargo, el estudio de Tulving está basado en un estudio realizado a largo plazo, debido que su objetivo era conocer si después de cierto tiempo, un año aproximadamente, las personas habían cambiado de actitud. Basándose la presente tesis en la recopilación de datos sobre un corto tiempo, no es el objetivo principal conocer el cambio de actitud a largo plazo, sino medir lo aprendido a corto plazo.

#### **2.2.6. Tópicos y temas en la interpretación**

En la planificación de la interpretación ambiental es imprescindible hacer una diferencia entre tema y tópico.

Tópico es el objeto del tema, es decir, el recurso; el cual puede ser tangible o intangible (Ham 1992).

El tema, por otro lado, tiene que ver con el mensaje principal que se quiere dar a la audiencia en base al objeto o recurso elegido, es darle vida al recurso y sobre todo conectarlo con los intereses de la audiencia (Ham 1992). De esta forma, presentar un recurso convertido en un tema es vital en la interpretación ambiental y sobre todo en el aprendizaje.

Entonces ¿Qué subtemas deben incluirse en la enseñanza relacionada a la fauna impartida en las excursiones? Al tomar como referencia los contenidos conceptuales incluidos en el Plan de interpretación ambiental santuario de fauna y flora Los flamencos (Parques nacionales naturales de Colombia 2013) respecto al sendero relacionado directamente al aprendizaje de flamencos y tomando como referencia adicional la primera sugerencia más común de los visitantes para mejorar la interpretación de fauna silvestre, presentando por (Moscado *et al.* 2004), basado en la recopilación de varios estudios de turismo de fauna silvestre , se tienen los siguientes puntos:

**Tabla 2: Subtemas a investigar dentro de la interpretación ambiental**

Subtemas de enseñanza	Contenidos conceptuales
<b>Características de fauna</b>	-Mayor/mejorar información acerca de la fauna silvestre/especies específicas -Más información sobre dónde encontrar la fauna. (Moscardo <i>et al.</i> 2004)
<b>Diversidad de fauna</b>	-Conocer algunas especies de aves residentes y migratorias asociadas a los ecosistemas del área protegida (Parques nacionales naturales de Colombia 2013)
<b>Rol de la fauna con su entorno</b>	-Comprender la importancia de la dinámica de las lagunas en el sostenimiento de las diferentes especies de aves presentes en el área protegida, entre ellas el flamenco. (Parques nacionales naturales de Colombia 2013) -Comportamiento de la fauna (Moscardo <i>et al.</i> 2004)

Fuente: Elaborado por el investigador en base a Moscardo *et al.* (2004) y Parques nacionales naturales de Colombia (2013).

De esta forma se tiene tres subtemas básicos que deberían conocer los visitantes de un lugar natural, respecto a la fauna.

### **2.2.7. Relación entre las expectativas, interpretación ambiental y satisfacción de fauna**

Martín y Martín (2015) relacionan la interpretación con las expectativas, indicando que la primera es una comunicación diferente a otras debido a que se centra en la actitud y el estado mental de la audiencia, esto último tiene relación a lo indicado anteriormente sobre la psicología de la persona. Respecto a las expectativas indican que son espirituales o estéticas. Respecto a lo espiritual se considera que todos buscan algo que muchos aún no saben; sin embargo, una buena interpretación que conecte con sus ideas y pensamientos puede llegar a cubrir sus expectativas. Sobre la estética, ello tiene que ver con algo más relacionado a la observación del paisaje, la fauna, la flora, entre otros.

Esta expectativa de la estética es interesante, tiene relación con la observación de fauna, a la cual se centra el presente estudio. Pero ¿Qué sucede cuando no se logra observar un animal que está en la expectativa de un turista o cuando se enfoca en una especie que no es muy llamativa al ojo humano o que no está en las expectativas? La interpretación en estos casos puede explicar características o elementos relacionados con una especie en particular, que en caso no se logre ver, debe enseñar y explicar, así el turista puede entender que hay factores que se deben tomar en cuenta para la observación de ciertas especies, ello puede hacer que se llegue a cubrir una expectativa de conocimiento que no se tenía en cuenta; esto tendría mucha relación a la expectativa de lo espiritual mencionado antes.

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. CONCEPTOS**

A partir de la teoría descrita en el capítulo del marco teórico, se presentan los siguientes conceptos a utilizar en la presente investigación:

##### **a. Expectativas**

Basado en la RAE, Seweryn (2013) y Douglas (2022) en Ontón *et al.* (2010) es un deseo ajustado y concreto del consumidor basado en lo que un proveedor turístico le ha ofrecido, y puede brindar sobre su servicio, con el fin de lograr beneplácito para sí mismo.

##### **b. Realización**

Es el juicio de valor del consumidor en base a su percepción del servicio recibido (Zeithaml 1988).

##### **c. Satisfacción**

*«La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido de un producto en relación a las expectativas del comprador»* (Kotler y Armstrong 2013).

##### **d. Interpretación ambiental**

*«(...) proceso de comunicación que forja conexiones emocionales e intelectuales entre los intereses de la audiencia y los significados inherentes al recurso»* (National Park Service, 2007).

### **e. Observación de aves y fauna**

Acorde con O'Neill *et al.* (2004), Serkecioglu (2002) y Higginbotton (2004) son los encuentros basados en la observación e identificación de aves y otros tipos de fauna silvestre en sus hábitats nativos durante las excursiones.

### **f. Aprendizaje de aves y fauna**

Es el proceso psicológico en el cual cada miembro de la audiencia analiza a partir de su experiencia personal la información percibida de los temas expuestos en las excursiones respecto a las aves y resto de fauna, adquiriendo conocimiento propio sobre los contenidos expuestos. (Moscardo *et al.* 2004, Tulving en Knapp 2007, Ham 1992).

## **3.2. PAUTAS PARA LA INVESTIGACIÓN**

Para la presente investigación, se evalúa la satisfacción de la interpretación ambiental de los turistas, impartida en las excursiones por los guías de Reserva Amazónica Inkaterra.

### **3.2.1. Variables de investigación**

El estudio se enfoca en turistas de interés general que visitan un lugar natural donde la fauna es un atractivo importante; basado en lo descrito en el marco teórico por Moscardo *et al.* en Higginbotton (2004), se consideran los siguientes factores que son parte de la interpretación ambiental de fauna y que están fuertemente relacionados con su satisfacción:

- Observación
- Aprendizaje

#### **a. Variables Independientes**

Se consideran las siguientes variables independientes:

- Satisfacción de observación de aves y el resto de fauna,
- Satisfacción de aprendizaje de aves y el resto de fauna,

### **b. Variable dependiente**

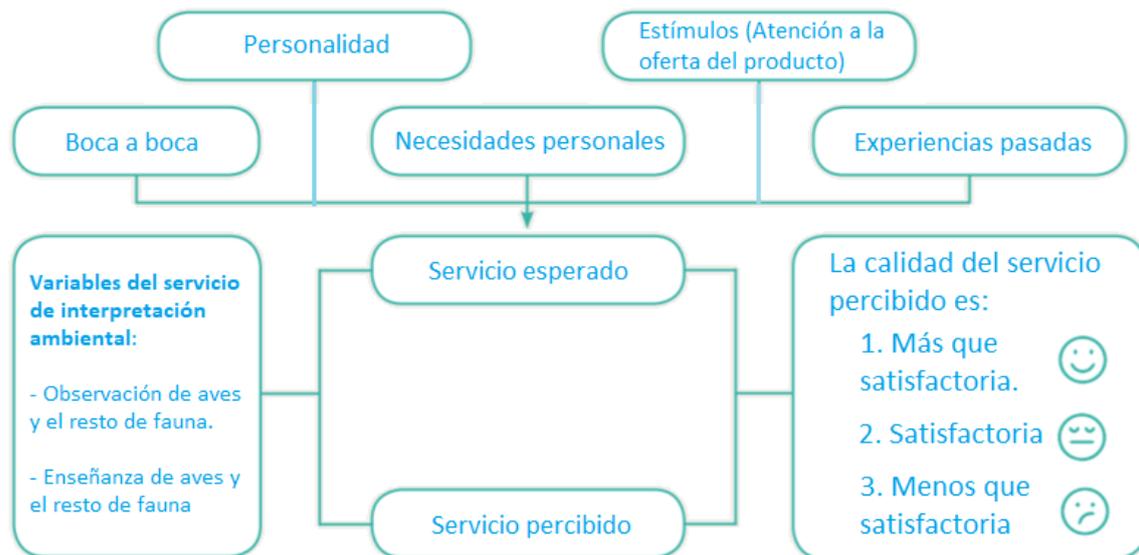
El servicio de interpretación ambiental, como se resaltan en varios puntos de la tabla *Factores asociados con la satisfacción del visitante con la experiencia de turismo de vida silvestre* de Moscardo *et al.* (2004), de los cuales se ha tomado a la observación y aprendizaje como variables a investigar, tienen mucha relación y ayudan al resultado de la satisfacción final; se tiene entonces como una tercera variable, en este caso dependiente a la:

- Satisfacción total de aves y de otros tipos fauna.

### **3.2.2. Medición de las variables**

Para medir las variables, se tuvo en consideración conocer el grado de expectativa y realización de la observación y aprendizaje de aves y el resto de fauna, utilizando la escala de clasificación numérica del 0 al 10 basado en el NPS (*Net Promoter Score* por sus siglas en inglés).

La diferencia entre la expectativa (servicio esperado) y realización (servicio recibido), dan como resultado la calidad del servicio percibido, el cual puede ser menos que satisfactorio, satisfactorio y más que satisfactorio.



**Figura 7: Modelo del proceso de evaluación del servicio de interpretación ambiental en base a la observación y aprendizaje**

Fuente: Adaptado de Parasuraman *et al.* (1985) y Pukara (s.f.).

Una vez obtenido el grado de satisfacción de observación y aprendizaje de aves y el resto de fauna, estos se compararon sí, para conocer cual tuvo mayor grado de satisfacción.

Para la medición de la variable dependiente se utilizó la escala de clasificación numérica del 0 al 10 basado en el NPS (*Net Promoter Score* por sus siglas en inglés), dividiendo la fauna en diferentes tipos.

### 3.2.3. Temas a investigar dentro del aprendizaje

Basado en la recopilación de varios estudios de turismo de fauna silvestre (Tabla 2), se tienen los siguientes puntos:

- Características de fauna
- Diversidad de fauna
- Rol de la fauna en los procesos ecológicos

los cuales fueron estudiados en la presente investigación.

### 3.2.4. Clasificación de tipo de fauna en la satisfacción total

Considerando que no se pueden ver todos los tipos de fauna existentes en la amazonia, debido a que la mayoría de los turistas tiene una estadía de 3 días y dos noches; tomando en consideración las pautas descritas en el marco teórico de Buckley (2003) en Higginbottom (2004) sobre fauna grande, icónica y carismática; teniendo en cuenta que en la zona de estudio existen roedores de tamaño mediano y grande, además de su relativa facilidad de avistamiento durante el día y la noche, que entran en la categoría de mamíferos carismáticos, es decir, que no son peligrosos y son atractivos, lo cual podría ayudar a la satisfacción de los turistas.

Se presenta la siguiente clasificación basada en la teoría de satisfacción de fauna, el nivel de frecuencia de avistamiento (Algunos se pueden ver en el anexo 02), el factor especies icónicas y de tamaño corporal grande, combinado además del factor carismático, es decir, no peligrosas o poco atractivas:

**Tabla 3: Tipos de fauna a estudiar en la satisfacción total**

Tipos de fauna
Roedores
Aves
Reptiles
Primates
Insectos

Fuente: Adaptado de Higginbottom (2004), PROMPERU (2019) e Inkaterria<sup>11</sup>.

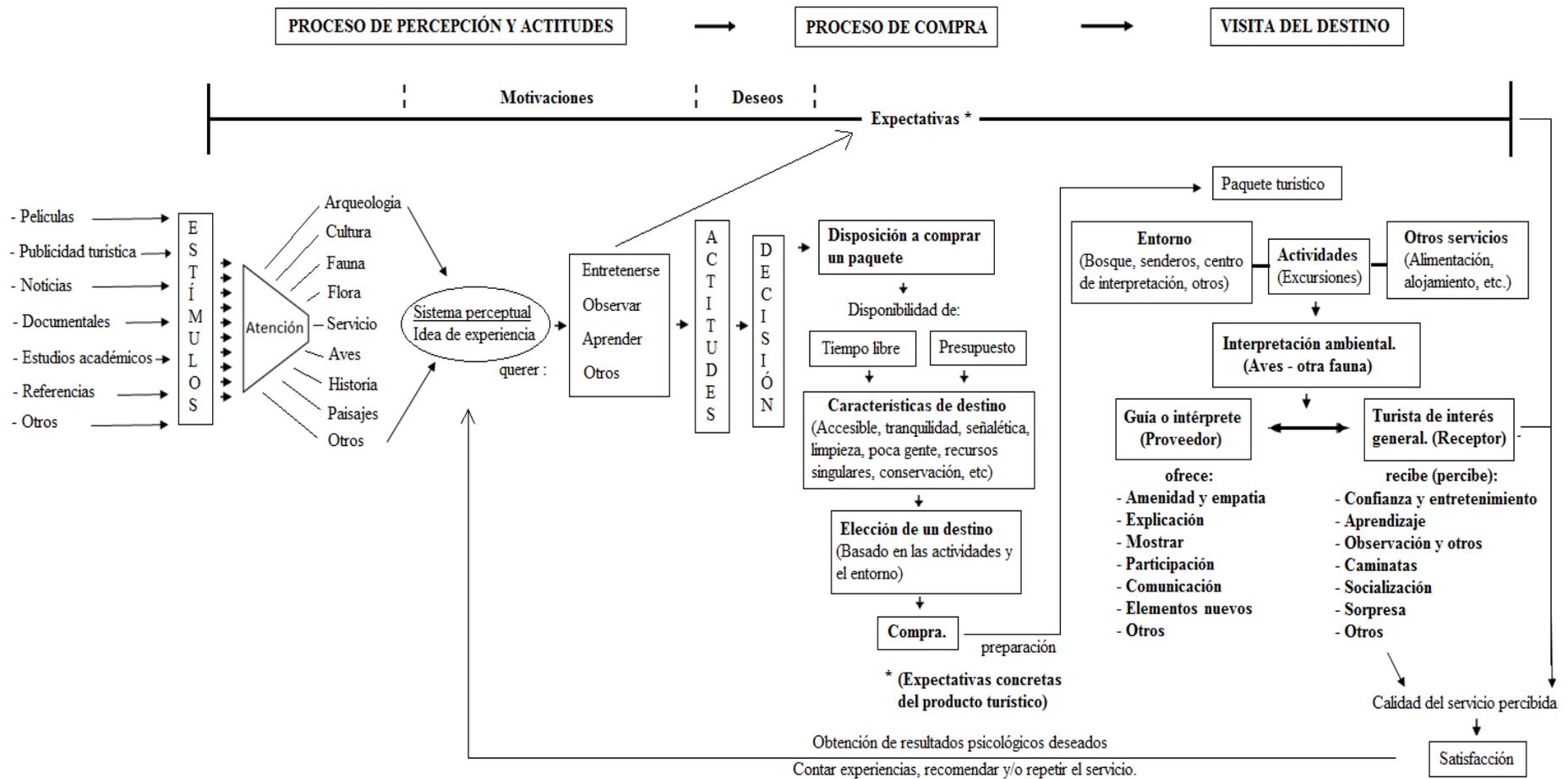
Cabe resaltar que se ha dividido el tipo de fauna mamíferos que abarca una gran cantidad de especies de fauna, a primates, como lo especifica Higginbottom (2004) y roedores, debido a que son los que se logran ver fácilmente cerca al albergue.

---

<sup>11</sup>[https://www.inkaterra.com/nature\\_conservations/sightings/inkaterra-reserva-amazonica/](https://www.inkaterra.com/nature_conservations/sightings/inkaterra-reserva-amazonica/) y <https://www.inkaterra.com/wp-content/uploads/2015/02/ITRA-Ficha-T%C3%A9cnica-Completa-2015.pdf>

### **3.3. DESARROLLO DE UN MODELO DE EXPECTATIVAS, OBSERVACIÓN Y APRENDIZAJE EN LA INTERPRETACIÓN AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN DEL VISITANTE CONVENCIONAL**

La figura 8 conjuga el proceso descrito por Patrón (2014) sobre las percepciones y relaciona lo que él llama resultados con la actitud, la cual es un producto de la percepción. Esta actitud lleva a tener cierta posición ante la selección y elección de cierto paquete turístico hasta que el potencial turista decide comprarlo. Es aquí donde los deseos o expectativas preliminares ya se vuelven expectativas concretas en base a lo ofrecido por el proveedor y, por lo tanto, se espera recibir. En el momento en que la persona se encuentra ya en el destino, está experimentado todo aquello que el proveedor puede ofrecer durante el desarrollo de las excursiones, aquí el visitante desea lograr todo aquello que había esperado escuchar, ver, entender y, por último, comprender; siendo la interpretación ambiental desarrollada en las excursiones el medio para lograr la satisfacción. Si el intérprete no logra una conexión con lo que espera el turista, como recita el primer principio de Tilden, la interpretación será estéril.



**Figura 8: Modelo de expectativas-percepción del servicio-satisfacción y su relación con la interpretación ambiental**

Fuente: Elaboración propia en base a Patrón (2014), Douglas (2002) en Ontón *et al.* (2010), Knapp (2007) y Pine y Gilmore (1998).

### 3.4. HIPÓTESIS

Hipótesis nula:

El recurso aves tiene un menor grado de satisfacción en la observación y aprendizaje en características, diversidad y rol, frente a otros tipos de fauna; además, la satisfacción total de aves no es mayor que la satisfacción total de otros tipos de fauna estudiados.

Hipótesis alterna:

El recurso aves tiene un mayor grado de satisfacción en la observación y aprendizaje en características, diversidad y rol, frente a otros tipos de fauna; además, la satisfacción total de aves si es mayor que la satisfacción total de otros tipos de fauna estudiados.

Hipótesis específicas:

- El grado de satisfacción de observación de aves es menor que el grado de satisfacción de observación del resto de fauna que tienen los turistas.
- El grado de satisfacción de aprendizaje de las características de las aves es menor que el grado de satisfacción de aprendizaje de las características del resto de fauna que tienen los turistas.
- El grado de satisfacción de aprendizaje de diversidad de aves es menor que el grado de satisfacción de aprendizaje de diversidad del resto de fauna que tienen los turistas.
- El grado de satisfacción de aprendizaje del rol de las aves es menor que el grado de satisfacción de aprendizaje del rol del resto de fauna que tienen los turistas.
- La satisfacción total de Aves no es mayor que la satisfacción total de Insectos.
- La satisfacción total de Aves no es mayor que la satisfacción total de Monos.

- La satisfacción total de Aves no es mayor que la satisfacción total de Reptiles.
- La satisfacción total de Aves no es mayor que la satisfacción total de Roedores.

### **3.5. POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO (POE)**

Conformada por los turistas no peruanos que visitan el albergue Reserva Amazónica Inkatererra quienes son los que reciben el servicio de interpretación ambiental en las excursiones.

#### **a. Turistas**

La población de turistas del albergue fueron en su mayoría personas de interés general en fauna, dispuestas a apreciar los diferentes recursos que existen en las zonas de las excursiones; en muchas ocasiones, la visita a la selva de Tambopata es una extensión de la visita a la región Cuzco. Los visitantes fueron de todas partes del mundo, siendo los de mayor cantidad los del hemisferio norte.

Reserva Amazónica Inkatererra recibió todo el año 2018 la cantidad de 5490 turistas no peruanos de dieciocho años a más, lo que, para la presente investigación, se consideró el total de la población objeto de estudio.

La subpoblación o muestra fueron turistas no peruanos mayores de 18 años que se alojaron entre el 15 de noviembre del 2019 al 15 de enero del 2020. (Temporada baja 2019 - temporada alta de fin de año 2019-2020 – temporada baja 2020)

### **3.6. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.6.1. Mixta y correlacional**

La presente investigación ha cuantificado las expectativas y la percepción de la observación y aprendizaje de aves y el resto de fauna. De igual forma, ha dado un valor ordinal a la

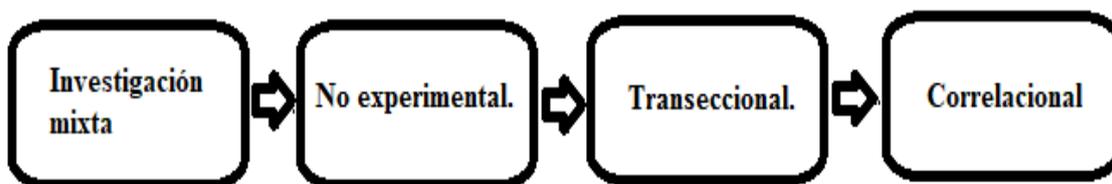
satisfacción total de cada tipo de fauna estudiada. También ha considerado alguna información cualitativa brindado por los turistas encuestados.

Danhke (1989) en Hernández *et al.* (1997) al referirse sobre la investigación correlacional, indican que es aquel estudio en el cual dos o más variables tienen relación entre sí.

### 3.7. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Basándose en Hernández *et al.* (1997) el presente estudio fue no experimental debido a que no se manipularon las variables independientes para generar cierta reacción en la variable dependiente.

Transeccional porque la recopilación de datos se dio en un tiempo determinado y no se realizó otra toma de datos a mediano o largo plazo para conocer resultados a futuro.



**Figura 9: Diseño de la investigación**

Fuente: Elaborado por el investigador en base a Hernández *et al.* (1997).

#### a. Métodos de la investigación

Se empleó el método de encuesta, y también se realizó el método de observación para tomar algunos datos complementarios.

El método de encuesta se aplicó a los turistas el día que estaban retirándose del albergue. La observación se realizó acompañando 18 excursiones de las diversas que ofrece el albergue, algunas excursiones a un mismo lugar fueron acompañadas más de una vez. En estas

excursiones se contabilizó los tipos de fauna observados, identificados y explicaciones; además, de los temas explicados cuando no se logró observar la fauna directamente.

#### **b. Técnicas de investigación**

En el caso de la encuesta a turistas se aplicó la técnica de entrevista personal.

En el caso de la observación se empleó la técnica personal- participante- incógnita, integrando las excursiones de diez de los catorce guías que trabajaban al momento de la investigación.

#### **c. Instrumentos de recopilación de información**

Para la encuesta a turistas se empleó un cuestionario directo estructurado autoadministrado. Esto quiere decir que los turistas respondieron las preguntas por su cuenta, sin la presión de dar una respuesta rápida, ello hizo también que las respuestas sean lo más sinceras posibles. Hubo versiones del cuestionario en idioma español y en idioma inglés y para la observación se utilizó fotografías, celular y una hoja de registro de observación (Anexo 05).

### **3.8. DISEÑO MUESTRAL**

#### **3.8.1. Tamaño de la muestra**

##### **a. Turistas**

Para calcular el tamaño de muestra necesario, se usó la siguiente fórmula de universos finitos:

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

Donde:

n tamaño de muestra

- N: tamaño del universo o población
- Z: 1.96 correspondiente al 95% del nivel de confianza con el que se va a trabajar.
- P: 0.5, asumiendo la mayor variabilidad posible de 50%
- Q 0.5
- E: 10% de error muestral.

Para la presente investigación:

- N: 5490
- E: 10%

$$n = \frac{5490 * (1.96)^2 * (0.5 * 0.5)}{(5490-1) * (0.10)^2 + ( (1.96)^2 * (0.5 * 0.5) )}$$

n = 94.41 turistas.

Nota: Es necesario indicar que se utilizó un error muestral del 10%, debido a que se proyectó realizar las entrevistas durante la temporada baja 2019-2020, la cual dura desde mediados de noviembre hasta mediados de abril (solo durante fiestas de fin de año del 2019 subió un poco la afluencia de huéspedes); por lo tanto, no había muchos turistas como en la temporada alta que suele ser desde los meses de mayo hasta octubre. Además, con menor cantidad de turistas durante el momento de las entrevistas en el lobby del albergue, era más manejable que llenen las encuestas, considerando que la compañía tiene su propia encuesta de calidad. Al final, con un poco de limitaciones por la pandemia de la Covid 19, se pudieron obtener 141 encuestas, superior a lo mínimo calculado por la fórmula.

### **3.8.2. Distribución de la muestra**

#### **a. Turistas**

Se entrevistó a todos los turistas que estaban de salida del albergue Inkaterra Reserva Amazónica obteniendo una muestra de 141.

### **3.8.3. Selección de la muestra**

#### **a. Turistas**

La selección de la muestra de turistas fue no probabilística por conveniencia, ya que se entrevistó a turistas que se estaban retirando del hospedaje, sin excepción alguna, salvo que uno de ellos se niegue a ser entrevistado.

## **3.9. TRABAJO DE CAMPO**

#### **a. Turistas**

El personal del hotel entregó los cuestionarios auto-administrados a los turistas mientras ellos tenían minutos libres en el *lobby* antes de abordar los botes de retorno a la ciudad.

#### **b. Guías**

El propio investigador siguió 18 excursiones de 10 guías de los 14 con que contaba Reserva Amazónica Inkaterra. El investigador participó en las excursiones como si fuera un turista más. Para tomar datos se usó un cuaderno de campo para anotaciones y el celular para grabar algunas explicaciones de los guías sin que el guía sienta estar siendo escrutinado. Se acompañaron excursiones a los sectores de Chacra Gamitana, *Canopy Walk*, Sistema de trochas, Hacienda Concepción y Lago Sandoval; algunas de estas excursiones se repitieron, con diferentes guías.

### **3.10. PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE RESULTADOS**

- a. Revisión de consistencia de los cuestionarios.
- b. Codificación de las preguntas abiertas.
- c. Digitación de los cuestionarios al SPSS
- d. Elaboración de tablas estadísticas en SPSS y R.
- e. Análisis de las tablas estadísticas.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS DE ENCUESTAS A TURISTAS

**Tabla 4: Motivación más importante de visita al Perú**

	Items	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Observar la fauna	20	14.2	14.2	14.2
	Disfrutar de paisajes y naturaleza en general	43	30.5	30.5	44.7
	Aprender la cultura	6	4.3	4.3	48.9
	Conocer la cultura y naturaleza	65	46.1	46.1	95.0
	Opcional: Todas las anteriores	7	5.0	5.0	100.0
	<b>Total</b>		<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Del total de encuestados, el 46.1% indicó que la motivación más importante de visitar Perú fue conocer la cultura y la naturaleza; seguido por la motivación de disfrutar de paisajes y naturaleza en general con 30.5% y en tercer lugar el observar fauna con 14.2 %. El resto de motivaciones tuvo un porcentaje del menos del 6% cada una. De todos los encuestados, ninguno indicó la motivación de observar aves como la más importante (anexo 05), lo cual indica que no había turistas de nivel especializado en aves, lo que se buscaba en el universo estudiado, por lo tanto, no hubo sesgo de muestreo en ese sentido.

**Tabla 5: Nivel de expectativa de observación de aves**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	19	13.5	13.5	13.5
	Muy bajo	1	1	0.7	0.7	14.2
		2	1	0.7	0.7	14.9
	Bajo	3	7	5.0	5.0	19.9
		4	10	7.1	7.1	27.0
	Medio	5	28	19.9	19.9	46.8
		6	7	5.0	5.0	51.8
	Alto	7	12	8.5	8.5	60.3
		8	19	13.5	13.5	73.8
	Muy alto	9	17	12.1	12.1	85.8
10		20	14.2	14.2	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, el 26.3% tenía una expectativa muy alta, el 24.9% una expectativa media y el 22.0% una expectativa alta; los niveles bajo y muy bajo suman 13.5%, y el nivel ninguno obtuvo 13.5% también.

Se entiende que la expectativa de observación de aves oscila entre media y muy alta, con un mayor porcentaje en muy alta expectativa, por ser estos niveles los que tienen un mayor porcentaje. Más adelante se muestra la media para conocer el promedio de la expectativa de observación de aves.

**Tabla 6: Nivel de realización de observación de aves**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	1	0.7	0.7	0.7
	Muy bajo	1	1	0.7	0.7	1.4
		2	5	3.5	3.5	5.0
	Bajo	3	9	6.4	6.4	11.3
		4	8	5.7	5.7	17.0
	Medio	5	15	10.6	10.6	27.7
		6	9	6.4	6.4	34.0
	Alto	7	33	23.4	23.4	57.4
		8	25	17.7	17.7	75.2
	Muy alto	9	9	6.4	6.4	81.6
10		26	18.4	18.4	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, 41.1% indicó un nivel de realización alto, un 24.8% un nivel muy alto y un 17.0% un nivel medio. Los niveles bajo y muy bajo suman un 16.3% y el nivel ninguno obtuvo 0.7%

De esta manera se conoce que el 65.9% obtuvo una realización de observación de aves de alto y muy alto, frente al 34.1% del resto de niveles. Más adelante se conocerá el promedio de la realización de la observación de aves.

**Tabla 7: Medias de expectativa y realización de observación de aves e índice de satisfacción**

Items		Nivel de expectativa de observación de aves	Nivel de realización de observación de aves
N	Válido	141	141
	Perdidos	0	0
Media		5.9	6.9
Desv. Desviación		3.2	2.4
Índice de satisfacción		1.0	
La realización fue superior a la expectativa en		16.9%	

La media de la expectativa y realización de observación de aves es; si se aplica los niveles de ninguno, muy bajo, bajo, alto y muy alto de las tablas anteriores; de nivel medio, al ser 5.9 y 6.9 respectivamente. Pero si sacamos el índice de satisfacción de observación de aves, el índice es 1.0, lo que indica que, si hay calidad en el servicio percibido, superando las expectativas y, por lo tanto, existiendo satisfacción; si se expresa en porcentaje, la realización ha superado a la expectativa en 16.9%

### **Cruces entre expectativa y realización para conocer la clasificación de observación de aves**

**Tabla 8.1: Tabla cruzada entre nivel de expectativa versus la realización de observación de aves**

Recuento		Después (Nivel de realización de observación de aves)											Total
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Antes (Nivel de expectativa de observación de aves)	0	1	0	1	3	0	1	0	4	1	1	7	<b>19</b>
	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
	3	0	0	0	0	0	1	0	3	2	0	1	<b>7</b>
	4	0	0	0	1	3	0	3	1	1	0	1	<b>10</b>
	5	0	0	0	0	1	7	2	9	2	4	3	<b>28</b>
	6	0	0	0	0	1	0	0	3	3	0	0	<b>7</b>
	7	0	0	1	0	1	1	1	2	5	1	0	<b>12</b>
	8	0	0	1	1	0	5	1	2	7	1	1	<b>19</b>
	9	0	0	1	2	1	0	2	5	2	2	2	<b>17</b>
	10	0	1	0	1	1	0	0	4	2	0	11	<b>20</b>
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>33</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>26</b>	<b>141</b>

Esta tabla presenta la cantidad de cruces realizados entre las opciones de expectativa y realización de observación de aves. Para un mejor entendimiento de esta tabla se presente el siguiente.

**Tabla 8.2: Clasificación de resultados de cumplimiento versus realización de expectativas de aprendizaje de observación de aves**

<b>Resultados</b>	<b>Casos</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin expectativas	1	1.0%
No cumplió expectativas, bajó su calificación	32	22.0%
Cumplió expectativas	63	45.0%
Sobrepasó las expectativas, subió la calificación	45	32.0%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.0%</b>

De esta forma se conoce que el 77% de turistas logró cumplir o sobrepasó sus expectativas de observación de aves, frente al 22% que no cumplió. Esto demuestra que un poco más de las tres cuartas partes del total de turistas quedó satisfecho con la observación de aves.

Para poder describir la anterior tabla, se ha tenido en cuenta que para llegar a estos resultados se ha utilizado la siguiente clasificación:

**Tabla 8.3: Clasificación de rangos de las tablas cruzadas entre el nivel de expectativas y realización**

0 vs 0	Sin expectativas
0 vs (1 a 4)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
0 vs (5 a 7)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
0 vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (1 a 4) vs 0	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (1 a 4) vs (1 a 4)	Cumplió expectativas
De (1 a 4) vs (5 a 7)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (1 a 4) vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (5 a 7) vs 0	No cumplió expectativas bajo su calificación
De (5 a 7) vs (1 a 4)	No cumplió expectativas bajo su calificación
De (5 a 7) vs (5 a 7)	Cumplió expectativas
De (5 a 7) vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (8 a 10) vs 0	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (1 a 4)	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (5 a 7)	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (8 a 10)	Cumplió expectativas

**Tabla 9: Nivel de Expectativa de observación de fauna (Excluyendo aves)**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	1	0.7	0.7	0.7
	Muy bajo	1	0	0.0	0.0	0.0
		2	3	2.1	2.1	2.8
	Bajo	3	2	1.4	1.4	4.3
		4	5	3.5	3.5	7.8
	Medio	5	24	17.0	17.0	24.8
		6	11	7.8	7.8	32.6
	Alto	7	21	14.9	14.9	47.5
		8	33	23.4	23.4	70.9
	Muy alto	9	21	14.9	14.9	85.8
10		20	14.2	14.2	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, el nivel alto obtuvo mayor puntuación con 38.3%; seguido del nivel muy alto con un 29.1%, el nivel medio obtuvo un 24.8% y los niveles de bajo, y muy bajo suman 7.0% y el nivel ninguno obtuvo un 0.7%

**Tabla 10: Nivel de Realización de observación de fauna (Excluyendo aves)**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	0	0.0	0.0	0.0
	Muy bajo	1	1	0.7	0.7	0.7
		2	2	1.4	1.4	2.1
	Bajo	3	2	1.4	1.4	3.5
		4	2	1.4	1.4	5.0
	Medio	5	16	11.3	11.3	16.3
		6	6	4.3	4.3	20.6
	Alto	7	27	19.1	19.1	39.7
		8	40	28.4	28.4	68.1
	Muy alto	9	21	14.9	14.9	83.0
10		24	17.0	17.0	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, el nivel alto obtuvo un 47.5% respecto a la realización de observación de fauna (excluyendo aves), seguido por el nivel muy alto con 31.9%, en tercer lugar, estuvo

el nivel medio con 15.6%, los niveles bajo y muy bajo tuvieron 4.9% y ninguno no obtuvo casos.

De esta manera se conoce que el 79.4% obtuvo una realización de observación de fauna (excluyendo aves) de alto y muy alto.

**Tabla 11: Medias de expectativa y realización de observación de fauna (Excluyendo aves) e índice de satisfacción**

Items		Nivel de expectativa de observación de fauna (Excluyendo aves)	Nivel de realización de observación de fauna (Excluyendo aves)
N	Válido	141	141
	Perdidos	0	0
Media		7.2	7.6
Desv. Desviación		2.1	1.9
Índice de satisfacción		0.4	
La realización fue superior a la expectativa en		5.6%	

La media del Nivel de Expectativa y Realización de Observación de fauna (Excluyendo Aves) es; si se aplica los niveles de Ninguno, Muy Bajo, Bajo, Alto y Muy alto de las tablas anteriores; de nivel Alto, al ser 7.2 y 7.6 respectivamente. Pero si sacamos el índice de satisfacción de observación de fauna (excluyendo aves), el índice es 0.4, lo que indica que si hay calidad en el servicio percibido, superando las expectativas y por lo tanto existiendo satisfacción; si se expresa en porcentaje, la realización ha superado a la expectativa en 5.6%

**Cruces entre expectativa y realización para conocer la clasificación de observación de fauna (excluyendo aves)**

**Tabla 12.1: Tabla cruzada entre nivel de expectativa versus la realización de observación de fauna (excluyendo aves)**

Recuento		Después (Nivel de realización de observación de fauna)										Total	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
Antes (Nivel de expectativa de observación de fauna)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	2	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	<b>3</b>
	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	<b>2</b>
	4	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	1	<b>5</b>
	5	0	0	0	0	1	6	0	4	7	2	4	<b>24</b>
	6	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	1	<b>11</b>
	7	0	0	0	1	0	3	1	5	7	3	1	<b>21</b>
	8	0	0	1	1	0	0	2	5	14	4	6	<b>33</b>
	9	0	0	1	0	0	0	0	8	4	5	3	<b>21</b>
10	0	1	0	0	0	2	1	2	3	4	7	<b>20</b>	
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>27</b>	<b>40</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>141</b>

Esta tabla presenta la cantidad de cruces realizados entre las opciones de expectativa y realización de Observación de aves. Para un mejor entendimiento de esta tabla se presente el siguiente.

**Tabla 12.2: Clasificación de resultados de cumplimiento versus realización de expectativas de observación de fauna (Excluyendo aves)**

Resultados	Casos	Porcentaje
Sin expectativas	0	0.0
No cumplió expectativas, bajó su calificación	26	19.0
Cumplió expectativas	76	54.0
Sobrepasó las expectativas, subió la calificación	39	27.0
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.0</b>

De esta forma se conoce que el 81.0% de turistas logró cumplir o sobrepasó sus expectativas de observación de fauna (Excluyendo aves), frente al 19.0% que no cumplió. Esto demuestra que un poco más de las cuatro quintas partes del total de turistas quedo satisfecho con la observación de aves.

Para poder describir la anterior tabla, se ha tenido en cuenta que para llegar a estos resultados se ha utilizado la siguiente clasificación:

**Tabla 12.3: Clasificación de rangos de las tablas cruzadas entre el nivel de expectativas y realización**

0 vs 0	Sin expectativas
0 vs (1 a 4)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
0 vs (5 a 7)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
0 vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (1 a 4) vs 0	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (1 a 4) vs (1 a 4)	Cumplió expectativas
De (1 a 4) vs (5 a 7)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (1 a 4) vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (5 a 7) vs 0	No cumplió expectativas bajo su calificación
De (5 a 7) vs (1 a 4)	No cumplió expectativas bajo su calificación
De (5 a 7) vs (5 a 7)	Cumplió expectativas
De (5 a 7) vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (8 a 10) vs 0	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (1 a 4)	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (5 a 7)	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (8 a 10)	Cumplió expectativas

**Tabla 13: Comparación de índices de satisfacción entre observación de aves y fauna (Excluyendo aves)**

Items	Índices de satisfacción
Índice de satisfacción de observación de aves	1.0
Índice de satisfacción de observación de fauna (Excluyendo aves)	0.4

En las tablas previas (Tabla 9 y Tabla 10), los niveles obtenidos para observación de fauna (excluyendo aves) son mayores que el de solo aves, el primero al llegar a Nivel Alto y el segundo a Nivel Medio; sin embargo, el índice de satisfacción en ambos casos es mayor a cero, lo cual indica que se ha sobrepasado las expectativas de observación de aves y del resto de fauna.

## Expectativa y realización de aprendizaje de aves y fauna (Excluyendo aves)

**Tabla 14: Nivel de expectativa de aprendizaje de características de aves**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	4	2.8	2.8	2.8
	Muy bajo	1	1	0.7	0.7	3.5
		2	2	1.4	1.4	5.0
	Bajo	3	8	5.7	5.7	10.6
		4	2	1.4	1.4	12.1
	Medio	5	24	17.0	17.0	29.1
		6	38	27.0	27.0	56.0
	Alto	7	20	14.2	14.2	70.2
		8	22	15.6	15.6	85.8
	Muy alto	9	7	5.0	5.0	90.8
10		13	9.2	9.2	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, el nivel medio obtuvo un 44.0%, seguido por el nivel alto con 29.8% y, en tercer lugar, el nivel muy alto con 14.2%; los niveles bajo y muy bajo suman 9.2%, y el nivel ninguno obtuvo 2.8%.

De esta manera se conoce que la mayoría de personas tuvo una expectativa de aprendizaje de características de aves entre medio con 44% a alto y muy alto que suman también 44.0%

**Tabla 15: Nivel de realización de aprendizaje de características de aves**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	0	0	0	0
	Muy bajo	1	1	0.7	0.7	0.7
		2	1	0.7	0.7	1.4
	Bajo	3	3	2.1	2.1	3.5
		4	3	2.1	2.1	5.7
	Medio	5	11	7.8	7.8	13.5
		6	11	7.8	7.8	21.3
	Alto	7	16	11.3	11.3	32.6
		8	46	32.6	32.6	65.2
	Muy alto	9	18	12.8	12.8	78.0
10		31	22.0	22.0	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, el nivel alto obtuvo un 43.9%, seguido por el nivel muy alto con 34.8% y, en tercer lugar, el nivel medio con 15.6%; los niveles bajo y muy bajo suman 5.6%, y el nivel ninguno no contó con casos.

De esta manera se conoce que la mayoría de personas logró una realización de aprendizaje de características de aves entre alto y muy alto con un 78.7%

**Cruces entre expectativa y realización para conocer la clasificación de aprendizaje de características de las aves**

**Tabla 16.1: Tabla cruzada entre nivel de expectativa versus la realización de aprendizaje de las características de aves**

Recuento		Después (Nivel de realización de características de aves)											Total
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Antes (Nivel de expectativa de características de aves)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	<b>4</b>
	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	<b>1</b>
	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>
	3	0	0	0	1	0	3	0	1	2	1	0	<b>8</b>
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	<b>2</b>
	5	0	0	0	0	0	6	1	3	3	4	7	<b>24</b>
	6	0	0	0	0	0	0	3	1	29	1	4	<b>38</b>
	7	0	0	0	0	1	0	4	6	4	2	3	<b>20</b>
	8	0	0	0	1	0	1	1	4	5	6	4	<b>22</b>
	9	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	2	<b>7</b>
10	0	1	0	1	0	1	0	0	1	2	7	<b>13</b>	
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>46</b>	<b>18</b>	<b>31</b>	<b>141</b>

Esta tabla presenta la cantidad de cruces realizados entre las opciones de expectativa y realización de aprendizaje de las características de las aves. Para un mejor entendimiento de esta tabla se presente el siguiente.

**Tabla 16.2: Clasificación de resultados de cumplimiento versus realización de expectativas de aprendizaje de las características de las aves**

Resultados	Casos	Porcentaje
Sin expectativas	0	0.0
No cumplió expectativas, bajo su calificación	13	9.0
Cumplió expectativas	58	41.0
Sobrepasó las expectativas, subió su calificación	70	50.0
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.0</b>

De esta forma se conoce que el 91.0% de turistas logró cumplir o sobrepasó sus expectativas de aprendizaje, frente al 9.0% que no cumplió. Esto demuestra que 9 de cada 10 turistas quedaron satisfechos con lo aprendido respecto a las características de las aves.

Para poder describir la anterior tabla, se ha tenido en cuenta que para llegar a estos resultados se ha utilizado la siguiente clasificación:

**Tabla 16.3: Clasificación de rangos de las tablas cruzadas entre el nivel de expectativas y realización**

0 vs 0	Sin expectativas
0 vs (1 a 4)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
0 vs (5 a 7)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
0 vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (1 a 4) vs 0	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (1 a 4) vs (1 a 4)	Cumplió expectativas
De (1 a 4) vs (5 a 7)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (1 a 4) vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (5 a 7) vs 0	No cumplió expectativas bajo su calificación
De (5 a 7) vs (1 a 4)	No cumplió expectativas bajo su calificación
De (5 a 7) vs (5 a 7)	Cumplió expectativas
De (5 a 7) vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (8 a 10) vs 0	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (1 a 4)	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (5 a 7)	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (8 a 10)	Cumplió expectativas

**Tabla 17: Nivel de expectativa de aprendizaje de características de fauna (Excluyendo aves)**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	4.0	2.8	2.8	2.8
	Muy bajo	1	0.0	0.0	0.0	0.0
		2	0.0	0.0	0.0	0.0
	Bajo	3	6.0	4.3	4.3	7.1
		4	4.0	2.8	2.8	9.9
	Medio	5	22.0	15.6	15.6	25.5
		6	6.0	4.3	4.3	29.8
	Alto	7	47.0	33.3	33.3	63.1
		8	24.0	17.0	17.0	80.1
	Muy alto	9	8.0	5.7	5.7	85.8
10		20.0	14.2	14.2	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, el nivel alto obtuvo un 50.3%, seguido por los niveles medio y muy alto con 19.9% cada uno, el nivel bajo con 7.1%, el nivel muy bajo no contó con casos y el nivel ninguno obtuvo 2.8%.

De esta manera se conoce que la mayoría de personas tuvo una expectativa de aprendizaje de características de fauna (excluyendo aves) entre alto y muy alto que suman 70.2%

**Tabla 18: Nivel de realización de aprendizaje de características de fauna (Excluyendo aves)**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	0	0.0	0.0	0.0
	Muy bajo	1	1	0.7	0.7	0.7
		2	0	0.0	0.0	0.0
	Bajo	3	1	0.7	0.7	1.4
		4	2	1.4	1.4	2.8
	Medio	5	9	6.4	6.4	9.2
		6	7	5.0	5.0	14.2
	Alto	7	16	11.3	11.3	25.5
		8	50	35.5	35.5	61.0
	Muy alto	9	24	17.0	17.0	78.0
10		31	22.0	22.0	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, el nivel alto obtuvo un 46.8%, seguido por el nivel muy alto con 39.0% y, en tercer lugar, lo tuvo el nivel medio con 11.4%; los niveles bajo y muy bajo suman 2.8% y el nivel ninguno no contó con casos.

De esta manera se conoce que el 85.8% obtuvo una realización de aprendizaje de características de fauna (excluyendo aves) de alto y muy alto.

**Cruces entre expectativa y realización para conocer la clasificación de aprendizaje de características de fauna (Excluyendo aves)**

**Tabla 19.1: Tabla cruzada entre nivel de expectativa versus la realización de aprendizaje de las características de fauna**

Recuento		Después (Nivel de realización de características de fauna)											Total
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Antes (Nivel de expectativa de características de fauna)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	4
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2	6
	4	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4
	5	0	0	0	0	0	4	1	3	3	6	5	22
	6	0	0	0	1	0	0	1	1	2	1	0	6
	7	0	0	0	0	1	0	2	5	32	4	3	47
	8	0	0	0	0	0	1	3	4	8	4	4	24
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	1	8
10	0	1	0	0	0	2	0	2	1	2	12	20	
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>50</b>	<b>24</b>	<b>31</b>	<b>141</b>

Esta tabla presenta la cantidad de cruces realizados entre las opciones de expectativa y realización de aprendizaje de las características de las aves. Para un mejor entendimiento de esta tabla se presente el siguiente.

**Tabla 19.2: Clasificación de resultados de cumplimiento versus realización de expectativas aprendizaje de características de fauna**

Resultados	Casos	Porcentaje
Sin expectativas	0	0.0
No cumplió expectativas, bajo su calificación	15	11.0
Cumplió expectativas	57	40.0
Sobrepasó las expectativas, subió su calificación	69	49.0
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.0</b>

De esta forma se conoce que el 89.0% de turistas logró cumplir o sobrepasó sus expectativas de aprendizaje, frente al 11.0% que no cumplió. Esto demuestra que casi 9 de cada 10 turistas quedaron satisfechos con lo aprendido respecto a las características de la fauna.

Para poder describir la anterior tabla, se ha tenido en cuenta que para llegar a estos resultados se ha utilizado la siguiente clasificación:

**Tabla 19.3: Clasificación de rangos de las tablas cruzadas entre el nivel de expectativas y realización**

0 vs 0	Sin expectativas
0 vs (1 a 4)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
0 vs (5 a 7)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
0 vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (1 a 4) vs 0	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (1 a 4) vs (1 a 4)	Cumplió expectativas
De (1 a 4) vs (5 a 7)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (1 a 4) vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (5 a 7) vs 0	No cumplió expectativas bajo su calificación
De (5 a 7) vs (1 a 4)	No cumplió expectativas bajo su calificación
De (5 a 7) vs (5 a 7)	Cumplió expectativas
De (5 a 7) vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (8 a 10) vs 0	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (1 a 4)	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (5 a 7)	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (8 a 10)	Cumplió expectativas

**Tabla 20: Nivel de expectativa de aprendizaje de diversidad de aves en la amazonia**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	3	2.1	2.1	2.1
	Muy bajo	1	0	0.0	0.0	0.0
		2	2	1.4	1.4	3.5
	Bajo	3	6	4.3	4.3	7.8
		4	1	0.7	0.7	8.5
	Medio	5	16	11.3	11.3	19.9
		6	5	3.5	3.5	23.4
	Alto	7	40	28.4	28.4	51.8
		8	29	20.6	20.6	72.3
	Muy alto	9	14	9.9	9.9	82.3
10		25	17.7	17.7	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, el nivel alto obtuvo un 49.0%, seguido por el nivel muy alto con 27.6% y, en tercer lugar, está el nivel medio con 14.8%; los niveles bajo y muy bajo suman 6.4% y el nivel ninguno obtuvo 2.1%.

De esta manera se conoce que la mayoría de personas tenía una expectativa de aprendizaje de diversidad de aves en la amazonia entre alto y muy alto que suman 76.6%

**Tabla 21: Nivel de realización de aprendizaje de diversidad de aves en la amazonia**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	0	0.0	0.0	0.0
	Muy bajo	1	1	0.7	0.7	0.7
		2	0	0.0	0.0	0.0
	Bajo	3	1	0.7	0.7	1.4
		4	6	4.3	4.3	5.7
	Medio	5	15	10.6	10.6	16.3
		6	5	3.5	3.5	19.9
	Alto	7	18	12.8	12.8	32.6
		8	51	36.2	36.2	68.8
	Muy alto	9	18	12.8	12.8	81.6
10		26	18.4	18.4	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, el nivel alto obtuvo un 49.0%, seguido por el nivel muy alto con 31.2% y, en tercer lugar, el nivel medio con 14.1%; los niveles bajo y muy bajo suman 5.7%, y el nivel ninguno no obtuvo casos.

De esta manera se conoce que la mayoría de personas obtuvo una realización de aprendizaje de diversidad de aves en la amazonia entre alto y muy alto con 80.2%

**Cruces entre expectativa y realización para conocer la clasificación de aprendizaje de diversidad de aves en la amazonia**

**Tabla 22.1: Tabla cruzada entre nivel de expectativa versus la realización de aprendizaje de la diversidad de aves en la amazonia**

Recuento		Después (Nivel de realización de diversidad de aves en la amazonia)											Total
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Antes (Nivel de expectativa de diversidad de aves en la amazonia)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	<b>3</b>
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	<b>2</b>
	3	0	0	0	0	0	3	0	1	2	0	0	<b>6</b>
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>
	5	0	0	0	0	0	4	1	3	2	1	5	<b>16</b>
	6	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	0	<b>5</b>
	7	0	0	0	0	0	1	1	5	25	3	5	<b>40</b>
	8	0	0	0	0	4	2	2	3	11	4	3	<b>29</b>
	9	0	0	0	0	1	2	0	2	3	6	0	<b>14</b>
	10	0	1	0	0	1	3	1	2	4	2	11	<b>25</b>
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>51</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>141</b>

Esta tabla presenta la cantidad de cruces realizados entre las opciones de expectativa y realización de aprendizaje de las características de las aves. Para un mejor entendimiento de esta tabla se presente el siguiente.

**Tabla 22.2: Clasificación de resultados de cumplimiento versus realización de expectativas de aprendizaje de la diversidad de aves en la amazonia**

Resultados	Casos	Porcentaje
Sin expectativas	0	0.0
No cumplió expectativas, bajo su calificación	24	17.0
Cumplió expectativas	61	43.3
Sobrepasó las expectativas, subió su calificación	56	39.7
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.0</b>

De esta forma se conoce que el 83.0% de turistas logró cumplir o sobrepasó sus expectativas de aprendizaje de la diversidad de aves en la amazonia, frente al 17.0% que no cumplió. Esto

demuestra que 8 de cada 10 turistas quedó satisfecho con lo aprendido respecto a la diversidad de aves en la amazonia.

Para poder describir la anterior tabla, se ha tenido en cuenta que para llegar a estos resultados se ha utilizado la siguiente clasificación:

**Tabla 22.3: Clasificación de rangos de las tablas cruzadas entre el nivel de expectativas y realización**

0 vs 0	Sin expectativas
0 vs (1 a 4)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
0 vs (5 a 7)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
0 vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (1 a 4) vs 0	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (1 a 4) vs (1 a 4)	Cumplió expectativas
De (1 a 4) vs (5 a 7)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (1 a 4) vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (5 a 7) vs 0	No cumplió expectativas bajo su calificación
De (5 a 7) vs (1 a 4)	No cumplió expectativas bajo su calificación
De (5 a 7) vs (5 a 7)	Cumplió expectativas
De (5 a 7) vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (8 a 10) vs 0	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (1 a 4)	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (5 a 7)	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (8 a 10)	Cumplió expectativas

**Tabla 23: Nivel de expectativa de aprendizaje de diversidad de fauna en la amazonia  
(Excluyendo aves)**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	2	1.4	1.4	1.4
	Muy bajo	1	1	0.7	0.7	2.1
		2	0	0.0	0.0	0.0
	Bajo	3	4	2.8	2.8	5.0
		4	2	1.4	1.4	6.4
	Medio	5	16	11.3	11.3	17.7
		6	4	2.8	2.8	20.6
	Alto	7	42	29.8	29.8	50.4
		8	32	22.7	22.7	73.0
	Muy alto	9	9	6.4	6.4	79.4
10		29	20.6	20.6	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, el nivel alto obtuvo un 52.50%, seguido por el nivel muy alto con 27.0% y, en tercer lugar, está el nivel medio con 14.1%; los niveles bajo y muy bajo suman 4.9% y el nivel ninguno obtuvo 1.4%

De esta manera se conoce que la mayoría de personas tenía una expectativa de aprendizaje de diversidad de fauna en la amazonia (Excluyendo aves) entre alto y muy alto que suman 79.5%

**Tabla 24: Nivel de realización de aprendizaje de diversidad de fauna en la amazonia  
(Excluyendo aves)**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	0	0.0	0.0	0.0
	Muy bajo	1	3	2.1	2.1	2.1
		2	1	0.7	0.7	2.8
	Bajo	3	2	1.4	1.4	4.3
		4	0	0.0	0.0	0.0
	Medio	5	10	7.1	7.1	11.3
		6	8	5.7	5.7	17.0
	Alto	7	15	10.6	10.6	27.7
		8	44	31.2	31.2	58.9
	Muy alto	9	16	11.3	11.3	70.2
10		42	29.8	29.8	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, el nivel alto obtuvo un 41.8%, seguido por el nivel muy alto con 41.1% y, en tercer lugar, el nivel medio con 12.8%; los niveles bajo y muy bajo suman 4.2%, y el nivel ninguno no obtuvo casos.

De esta manera se conoce que la mayoría de personas obtuvo una realización de aprendizaje de diversidad de fauna en la amazonia (Excluyendo aves) entre alto y muy alto con 82.9%

**Cruces entre expectativa y realización para conocer la clasificación de aprendizaje de la diversidad de fauna en la amazonia (Excluyendo aves)**

**Tabla 25.1: Tabla cruzada entre nivel de expectativa versus la realización de aprendizaje de la diversidad de fauna en la amazonia**

Recuento		Después (nivel de realización de diversidad de fauna en la amazonia)											Total
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Antes (Nivel de expectativa de diversidad de fauna en la amazonia)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	<b>2</b>
	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	3	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	<b>4</b>
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	<b>2</b>
	5	0	0	0	0	0	2	1	4	4	1	4	<b>16</b>
	6	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	<b>4</b>
	7	0	0	0	0	0	2	2	4	24	2	8	<b>42</b>
	8	0	1	1	0	0	2	3	4	9	5	7	<b>32</b>
	9	0	0	0	0	0	1	0	1	1	4	2	<b>9</b>
10	0	1	0	0	0	1	2	1	5	2	17	<b>29</b>	
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>44</b>	<b>16</b>	<b>42</b>	<b>141</b>

Esta tabla presenta la cantidad de cruces realizados entre las opciones de expectativa y realización de aprendizaje de las características de las aves. Para un mejor entendimiento de esta tabla se presente el siguiente.

**Tabla 25.2: Clasificación de resultados de cumplimiento versus realización de expectativas de aprendizaje de diversidad de la fauna en la amazonia**

Resultados	Casos	Porcentaje
Sin expectativas	0	0.0
No cumplió expectativas, bajo su calificación	20	14.0
Cumplió expectativas	68	48.0
Sobrepasó las expectativas, subió su calificación	53	38.0
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.0</b>

De esta forma se conoce que el 86.0% de turistas logró cumplir o sobrepasó sus expectativas de aprendizaje de diversidad de fauna en la amazonia, frente al 14.0% que no cumplió. Esto

demuestra que casi 9 de cada 10 de turistas quedó satisfecho con lo aprendido respecto al aprendizaje de la diversidad de fauna en la amazonia (Excluyendo aves).

Para poder describir la anterior tabla, se ha tenido en cuenta que para llegar a estos resultados se ha utilizado la siguiente clasificación:

**Tabla 25.3: Clasificación de rangos de las tablas cruzadas entre el nivel de expectativas y realización**

0 vs 0	Sin expectativas
0 vs (1 a 4)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
0 vs (5 a 7)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
0 vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (1 a 4) vs 0	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (1 a 4) vs (1 a 4)	Cumplió expectativas
De (1 a 4) vs (5 a 7)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (1 a 4) vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (5 a 7) vs 0	No cumplió expectativas bajo su calificación
De (5 a 7) vs (1 a 4)	No cumplió expectativas bajo su calificación
De (5 a 7) vs (5 a 7)	Cumplió expectativas
De (5 a 7) vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (8 a 10) vs 0	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (1 a 4)	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (5 a 7)	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (8 a 10)	Cumplió expectativas

**Tabla 26: Nivel de expectativa de aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	8	5.7	5.7	5.7
	Muy bajo	1	1	0.7	0.7	6.4
		2	4	2.8	2.8	9.2
	Bajo	3	12	8.5	8.5	17.7
		4	5	3.5	3.5	21.3
	Medio	5	20	14.2	14.2	35.5
		6	39	27.7	27.7	63.1
	Alto	7	15	10.6	10.6	73.8
		8	14	9.9	9.9	83.7
	Muy alto	9	8	5.7	5.7	89.4
10		15	10.6	10.6	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, el nivel medio obtuvo un 41.9%, seguido por el nivel alto con 21.5% y, en tercer lugar, está el nivel muy alto con 16.3%; los niveles bajo y muy bajo suman 15.5% y el nivel ninguno obtuvo 5.7%.

De esta manera se conoce que la mayoría de personas tenía una expectativa de aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales entre medio a alto que suman 63.4%

**Tabla 27: Nivel de realización aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	4	2.8	2.8	2.8
	Muy bajo	1	2	1.4	1.4	4.3
		2	1	0.7	0.7	5.0
	Bajo	3	3	2.1	2.1	7.1
		4	6	4.3	4.3	11.3
	Medio	5	16	11.3	11.3	22.7
		6	8	5.7	5.7	28.4
	Alto	7	42	29.8	29.8	58.2
		8	20	14.2	14.2	72.3
	Muy alto	9	19	13.5	13.5	85.8
10		20	14.2	14.2	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, el nivel alto obtuvo un 44.0%, seguido por el nivel muy alto con 27.7% y, en tercer lugar, el nivel medio con 17.0%; los niveles bajo y muy bajo suman 8.5%, y el nivel ninguno obtuvo 2.8%

De esta manera se conoce que la mayoría de personas obtuvo una realización de aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales entre alto y muy alto con 71.7%

**Cruces entre expectativa y realización para conocer la clasificación de aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales**

**Tabla 28.1: Tabla cruzada entre nivel de expectativa versus la realización de aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales**

Recuento		Después (nivel de realización del rol de las aves en los procesos naturales)											Total
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Antes (Nivel de expectativa del rol de las aves en los procesos naturales)	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	<b>8</b>
	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>
	2	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	<b>4</b>
	3	0	0	0	1	4	4	1	0	2	0	0	<b>12</b>
	4	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	<b>5</b>
	5	0	0	0	1	1	6	3	2	3	2	2	<b>20</b>
	6	0	1	0	0	0	2	2	28	2	1	3	<b>39</b>
	7	0	0	0	0	0	0	2	5	1	6	1	<b>15</b>
	8	0	0	0	0	0	1	0	4	6	3	0	<b>14</b>
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	0	<b>8</b>
10	0	0	0	1	0	0	0	2	2	0	10	<b>15</b>	
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>42</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>141</b>

Esta tabla presenta la cantidad de cruces realizados entre las opciones de expectativa y realización de aprendizaje de las características de las aves. Para un mejor entendimiento de esta tabla se presente el siguiente.

**Tabla 28.2: Clasificación de resultados de cumplimiento versus realización de expectativas de aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales**

Resultados	Casos	Porcentaje
Sin expectativas	4	3.0
No cumplió expectativas, bajo su calificación	11	8.0
Cumplió expectativas	87	62.0
Sobrepasó las expectativas, subió su calificación	39	27.0
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.0</b>

De esta forma se conoce que el 89.0% de turistas logró cumplir o sobrepasó sus expectativas de aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales, frente al 8.0% que no cumplió. A diferencia de tablas anteriores, aquí existe un 3% de turistas Sin expectativas; es decir, que

considera que ni tuvo expectativas ni percibió algo. Esto demuestra que casi 9 de cada 10 turistas quedaron satisfechos con lo aprendido respecto al rol de las aves en la amazonia. Para poder describir la anterior tabla, se ha utilizado la siguiente clasificación:

**Tabla 28.3: Clasificación de rangos de las tablas cruzadas entre el nivel de expectativas y realización**

0 vs 0	Sin expectativas
0 vs (1 a 4)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
0 vs (5 a 7)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
0 vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (1 a 4) vs 0	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (1 a 4) vs (1 a 4)	Cumplió expectativas
De (1 a 4) vs (5 a 7)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (1 a 4) vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (5 a 7) vs 0	No cumplió expectativas bajo su calificación
De (5 a 7) vs (1 a 4)	No cumplió expectativas bajo su calificación
De (5 a 7) vs (5 a 7)	Cumplió expectativas
De (5 a 7) vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (8 a 10) vs 0	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (1 a 4)	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (5 a 7)	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (8 a 10)	Cumplió expectativas

**Tabla 29: Nivel de expectativa de aprendizaje del rol de la fauna en los procesos naturales (Excluyendo aves)**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	2	1.4	1.4	1.4
	Muy bajo	1	1	0.7	0.7	2.1
		2	2	1.4	1.4	3.5
	Bajo	3	6	4.3	4.3	7.8
		4	2	1.4	1.4	9.2
	Medio	5	18	12.8	12.8	22.0
		6	4	2.8	2.8	24.8
	Alto	7	44	31.2	31.2	56.0
		8	26	18.4	18.4	74.5
	Muy alto	9	12	8.5	8.5	83.0
10		24	17.0	17.0	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, el nivel alto obtuvo un 49.6%, seguido por el nivel muy alto con 25.5% y, en tercer lugar, el nivel medio con 15.6%; los niveles bajo y muy bajo suman 7.8%, y el nivel ninguno obtuvo 1.4%

De esta manera se conoce que la mayoría de personas tenía una expectativa de aprendizaje del rol de la fauna en los procesos naturales (Excluyendo aves) entre alto y muy alto con 75.1%

**Tabla 30: Nivel de realización de aprendizaje del rol de la fauna en los procesos naturales (Excluyendo aves)**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	0	0.0	0.0	0.0
	Muy bajo	1	0	0.0	0.0	0.0
		2	1	0.7	0.7	0.7
	Bajo	3	3	2.1	2.1	2.8
		4	1	0.7	0.7	3.5
	Medio	5	10	7.1	7.1	10.6
		6	8	5.7	5.7	16.3
	Alto	7	12	8.5	8.5	24.8
		8	53	37.6	37.6	62.4
	Muy alto	9	20	14.2	14.2	76.6
10		33	23.4	23.4	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, el nivel alto obtuvo un 46.1%, seguido por el nivel muy alto con 37.6% y, en tercer lugar, el nivel medio con 12.8%; los niveles bajo y muy bajo suman 3.5%, y el nivel ninguno no obtuvo casos.

De esta manera se conoce que la mayoría de personas obtuvo una realización de aprendizaje de diversidad de fauna en el bosque amazónico (Excluyendo aves) entre alto y muy alto con 83.7%

**Cruces entre expectativa y realización para conocer la clasificación de aprendizaje del rol de la fauna en los procesos naturales (Excluyendo aves)**

**Tabla 31.1: Tabla cruzada entre nivel de expectativa versus la realización de aprendizaje del rol de la fauna en los procesos naturales (Excluyendo aves)**

Recuento		Después (Nivel de realización del rol de la fauna en el bosque amazónico)											Total
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Antes (Nivel de expectativa del rol de la fauna en el bosque amazónico)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
	3	0	0	0	1	0	2	0	0	3	0	0	6
	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
	5	0	0	0	2	0	3	2	4	2	1	4	18
	6	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	4
	7	0	0	0	0	0	0	2	3	28	5	6	44
	8	0	0	0	0	0	0	1	2	12	5	6	26
	9	0	0	0	0	0	1	0	1	2	8	0	12
10	0	0	1	0	1	2	0	2	3	0	15	24	
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>53</b>	<b>20</b>	<b>33</b>	<b>141</b>

Esta tabla presenta la cantidad de cruces realizados entre las opciones de expectativa y realización de aprendizaje de las características de las aves. Para un mejor entendimiento de esta tabla se presente el siguiente.

**Tabla 31.2: Clasificación de resultados de cumplimiento versus realización de expectativas de aprendizaje del rol de la fauna en los procesos naturales**

Resultados	Casos	Porcentaje
Sin expectativas	0	0.0
No cumplió expectativas, bajo su calificación	12	9.0
Cumplió expectativas	68	48.0
Sobrepasó las expectativas, subió su calificación	60	43.0
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.0</b>

De esta forma se conoce que el 91.0% de turistas logró cumplir o sobrepasó sus expectativas de aprendizaje del rol de la fauna en el bosque amazónico (Excluyendo aves), frente al 9.0%

que no cumplió. Esto demuestra que 9 de cada 10 turistas quedaron satisfechos con lo aprendido respecto al rol de la fauna en el bosque amazónico (Excluyendo aves).

Para poder describir la anterior tabla, se ha tenido en cuenta que para llegar a estos resultados se ha utilizado la siguiente clasificación:

**Tabla 31.3: Clasificación de rangos de las tablas cruzadas entre el nivel de expectativas y realización**

0 vs 0	Sin expectativas
0 vs (1 a 4)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
0 vs (5 a 7)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
0 vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (1 a 4) vs 0	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (1 a 4) vs (1 a 4)	Cumplió expectativas
De (1 a 4) vs (5 a 7)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (1 a 4) vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (5 a 7) vs 0	No cumplió expectativas bajo su calificación
De (5 a 7) vs (1 a 4)	No cumplió expectativas bajo su calificación
De (5 a 7) vs (5 a 7)	Cumplió expectativas
De (5 a 7) vs (8 a 10)	Sobrepasó las expectativas, subió su calificación
De (8 a 10) vs 0	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (1 a 4)	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (5 a 7)	No cumplió expectativas, bajo su calificación
De (8 a 10) vs (8 a 10)	Cumplió expectativas

**Tabla 32: Promedio de cumplimiento y superación de expectativa de aprendizaje de Aves y fauna (Excluyendo aves)**

Ítems	Porcentaje de cumplió o sobrepasó expectativas	Media (%)
Aprendizaje de característica de aves	91.0	<b>87.7</b>
Aprendizaje de diversidad de aves	83.0	
Aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales	89.0	
Aprendizaje de característica de fauna (Excluyendo aves)	89.0	<b>88.7</b>
Aprendizaje de diversidad de fauna (Excluyendo aves)	86.0	
Aprendizaje del rol de la fauna en el bosque amazónico (Excluyendo aves)	91.0	

El aprendizaje de fauna (Excluyendo aves) ha sido cumplido o superado en un 88.7%, solo un punto porcentual por encima de aves que posee 87.7%, lo cual indica que ambas variables poseen un alto grado de cumplimiento y superación de las expectativas de aprendizaje.

**Tabla 33: Medias de expectativa y realización de aprendizaje de características de aves**

Items		Nivel de expectativa de aprendizaje de características de aves	Nivel de realización de aprendizaje de características de aves
N	Válido	141	141
	Perdidos	0	0
Media		6.3	7.8
Desv. Desviación		2.2	1.9
Índice de satisfacción		1.5	
La realización fue superior a la expectativa en		23.8%	

La media de la expectativa de aprendizaje de características de aves es 6.3, lo cual; si se aplica los niveles de ninguno, muy bajo, bajo, alto y muy alto, está dentro del nivel medio; y la media de la realización de aprendizaje de características de aves es 7.8, lo cual es un nivel alto. Al

sacar el índice de satisfacción de aprendizaje de características de aves, el índice es de 1.5, lo cual da como resultado que, si hay calidad en el servicio percibido, superando las expectativas y, por lo tanto, existiendo satisfacción; si se expresa en porcentaje, la realización ha superado a la expectativa en 23.8%

**Tabla 34: Medias de expectativa y realización de aprendizaje de diversidad de aves amazónicas**

Items		Nivel de expectativa de aprendizaje de diversidad de aves en la amazonia	Nivel de realización de aprendizaje de diversidad de aves en la amazonia
N	Válido	141	141
	Perdidos	0	0
Media		7.3	7.7
Desv. Desviación		2.2	1.8
Índice de satisfacción		0.4	
La realización fue superior a la expectativa en		5.5%	

La media del nivel de expectativa y realización de aprendizaje de diversidad de aves amazónicas es; si se aplica los niveles de ninguno, muy bajo, bajo, alto y muy alto; de nivel alto, al ser 7.3 y 7.7 respectivamente. Pero si sacamos el índice de satisfacción de aprendizaje de diversidad de aves amazónicas, el índice es 0.4, lo que indica que, si hay calidad en el servicio percibido, superando las expectativas y, por lo tanto, existiendo satisfacción; si se expresa en porcentaje, la realización ha superado a la expectativa en 5.5%

**Tabla 35: Medias de expectativa y realización de aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales**

Items		Nivel de expectativa de aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales	Nivel de realización de aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales
N	Válido	141	141
	Perdidos	0	0
Media		5.9	7.0
Desv. Desviación		2.5	2.3
Índice de satisfacción		1.1	
La realización fue superior a la expectativa en		18.6%	

La media de la expectativa de aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales es 5.9; lo cual, si se aplica los niveles de ninguno, muy bajo, bajo, alto y muy alto, está dentro del nivel medio; y la media de la realización de aprendizaje del rol de las aves en los procesos naturales es 7.0, lo cual es un nivel alto. Al sacar el índice de satisfacción de aprendizaje del rol de las aves en los procesos amazónicos, el índice es de 1.1, lo cual da como resultado que, si hay calidad en el servicio percibido, superando las expectativas y, por lo tanto, existiendo satisfacción; si se expresa en porcentaje, la realización ha superado a la expectativa en 18.6%

**Tabla 36: Medias y promedio de Expectativa y Realización de Aprendizaje de aves**

Variables	Aprendizaje en:	Desviación estándar		Media	
		Por ítem	Total	por ítem	Total
Expectativas	Características de aves	2.2	2.3	6.3	6.5
	Diversidad de aves en la amazonia	2.2		7.3	
	El rol de las aves en los procesos naturales	2.5		5.9	
Realización	Características de aves	1.9	2.0	7.8	7.5
	Diversidad de aves en la amazonia	1.8		7.7	
	El rol de las aves en los procesos naturales	2.3		7.0	
Índice de satisfacción de aprendizaje de aves					1.0
La realización fue superior a la expectativa en					15.4%

En esta oportunidad se ha obtenido las medias de cada ítem de expectativas y realización de aprendizaje de aves, obteniéndose como resultado que en todos los ítems la realización ha sido superior a las expectativas.

Para las expectativas de aprendizaje de aves la media total es de 6.5, lo que presenta un nivel medio; y la media de realización de aprendizaje de aves es de 7.5, lo que representa un nivel alto. El índice de satisfacción de aprendizaje de aves es de 1.0, dando como resultado que si existe satisfacción; si esto se expresa en porcentaje, la realización ha superado a la expectativa en 15.4%

**Tabla 37: Medias de expectativa y realización de aprendizaje de características de fauna (Excluyendo aves)**

Items		Nivel de expectativa de aprendizaje de características de fauna (Excluyendo aves)	Nivel de realización de aprendizaje de características de fauna (Excluyendo aves)
N	Válido	141	141
	Perdidos	0	0
Media		6.9	8.1
Desv. Desviación		2.2	1.6
Índice de satisfacción		1.2	
La realización fue superior a la expectativa en		17.4%	

La media de la expectativa de aprendizaje de características de fauna (excluyendo aves) es 6.3, lo cual; si se aplica los niveles de ninguno, muy bajo, bajo, alto y muy alto, está dentro del nivel medio; y la media de la realización de aprendizaje de características de fauna (Excluyendo aves) es 8.1, lo cual es un nivel alto. Al sacar el índice de satisfacción de aprendizaje de características de fauna (Excluyendo aves), el índice es de 1.2, lo cual da como resultado que, si hay calidad en el servicio percibido, superando las expectativas y, por lo tanto, existiendo satisfacción; si esto se expresa en porcentaje, la realización ha superado a la expectativa en 17.4%

**Tabla 38: Medias de expectativa y realización de aprendizaje de diversidad de fauna en la amazonia**

Items		Nivel de expectativa de aprendizaje de diversidad de fauna amazónica	Nivel de realización de aprendizaje de diversidad de fauna amazónica
N	Válido	141	141
	Perdidos	0	0
Media		7.4	8.0
Desv. Desviación		2.0	2.0
Índice de satisfacción		0.6	
La realización fue superior a la expectativa en		8.1%	

La media de la expectativa y realización de aprendizaje de diversidad de fauna amazónica es; si se aplica los niveles de ninguno, muy bajo, bajo, alto y muy alto; de nivel alto, al ser 7.4 y 8.0 respectivamente. Pero si sacamos el índice de satisfacción de aprendizaje de diversidad de fauna amazónica, el índice es 0.6, lo que indica que, si hay calidad en el servicio percibido, superando las expectativas y, por lo tanto, existiendo satisfacción; si esto se expresa en porcentaje, la realización ha superado a la expectativa en 8.1%

**Tabla 39: Medias de expectativa y realización de aprendizaje del rol de la fauna (excluyendo aves) en los procesos naturales**

Items		Nivel de expectativa de aprendizaje del rol de la fauna en los procesos naturales.	Nivel de realización de aprendizaje del rol de la fauna en los procesos naturales.
N	Válido	141	141
	Perdidos	0	0
Media		7.2	8.0
Desv. Desviación		2.2	1.7
Índice de satisfacción		0.8	
La realización fue superior a la expectativa en		11.1%	

La media del nivel de expectativa y realización de aprendizaje del rol de la fauna en los procesos naturales es; si se aplica los niveles de ninguno, muy bajo, bajo, alto y muy alto; de

nivel alto, al ser 7.2 y 8.0 respectivamente. Pero si sacamos el índice de satisfacción de aprendizaje del rol de la fauna en la amazonia, el índice es 0.8, lo que indica que, si hay calidad en el servicio percibido, superando las expectativas y, por lo tanto, existiendo satisfacción; si se expresa en porcentaje, la realización ha superado a la expectativa en 11.1%

**Tabla 40: Medias y promedio de expectativa y realización de aprendizaje de fauna (Excluyendo Aves)**

Variables	Aprendizaje en:	Desviación estándar		Media	
		Por ítem	Total	por ítem	Total
Expectativas	Características de fauna	2.2	2.1	6.9	7.2
	Diversidad de fauna amazónica	2.0		7.4	
	El rol de la fauna en los procesos naturales	2.2		7.2	
Realización	Características de fauna	1.6	1.8	8.1	8.0
	Diversidad de fauna amazónica	2.0		8.0	
	El rol de la fauna en los procesos naturales	1.7		8.0	
Índice de satisfacción de aprendizaje de fauna (Excluyendo aves)					0.8
La realización fue superior a la expectativa en					11.1%

Al igual que en el Tabla 36, se ha obtenido las medias de cada ítem de expectativas y realización de aprendizaje, en esta ocasión de fauna (excluyendo aves), obteniéndose como resultado que en todos los ítems la realización ha sido superior a las expectativas.

La media total de expectativas de aprendizaje de fauna (excluyendo aves) es de 7.2, lo cual da un nivel alto de expectativa. La media de realización de aprendizaje de fauna (Excluyendo aves) es de 8.0, lo cual también da un nivel alto de expectativa. El índice de satisfacción es de 0.8, lo cual da como resultado que si existe satisfacción; si se expresa en porcentaje, la realización ha superado a la expectativa en 11.1%

**Tabla 41: Comparación de índices de satisfacción entre aprendizaje de características de aves y fauna (Excluyendo aves)**

Ítems	Índices de satisfacción
Índice de satisfacción de aprendizaje de características de aves	1.5
Índice de satisfacción de aprendizaje de características de fauna (Excluyendo aves)	1.2

En ambos casos, el índice de satisfacción de aprendizaje de características de aves y de fauna (excluyendo aves) es mayor a cero, lo cual indica que se ha sobrepasado las expectativas tanto en aves como en el resto de fauna.

**Tabla 42: Comparación de índices de satisfacción entre aprendizaje de diversidad de aves y fauna amazónica**

Ítems	Índices de satisfacción
Índice de satisfacción de aprendizaje de diversidad de aves amazónicas	0.4
Índice de satisfacción de aprendizaje de diversidad de fauna amazónica.	0.6

En ambos casos, el índice de satisfacción de aprendizaje de diversidad de aves y de fauna amazónica es mayor a cero, lo cual indica que se ha sobrepasado las expectativas tanto en aves como en el resto de fauna.

**Tabla 43: Comparación de índices de satisfacción entre aprendizaje del rol de las aves en los procesos amazónicos frente al rol de la fauna en los procesos naturales**

Ítems	Índices de satisfacción
Índice de satisfacción de aprendizaje de rol de las aves en los procesos naturales	1.1
Índice de satisfacción de aprendizaje del rol de la fauna en los procesos naturales	0.8

En ambos casos, el índice de satisfacción de aprendizaje del rol de las aves en los procesos amazónicos y el rol de la fauna en la amazonía es mayor a cero, lo cual indica que se ha sobrepasado las expectativas tanto en aves como en el resto de fauna.

**Tabla 44: Comparación de índices de satisfacción total entre aprendizaje de características, diversidad y rol de las aves y el resto de fauna (Excluyendo aves)**

Ítems	Índices de satisfacción
Índice de satisfacción de aprendizaje de aves	1.0
Índice de satisfacción de aprendizaje de fauna (Excluyendo aves)	0.8

Al unificar todos los índices para solo aves y fauna (Excluyendo aves) de las Tablas 36 y 40, se conoce que el índice de satisfacción total para cada uno, son mayores a cero; lo cual indica que se ha sobrepasado las expectativas de aprendizaje de aves y del resto de fauna.

**Tabla 45: Índice de satisfacción de la observación y aprendizaje de aves y el resto de fauna**

Ítems	Media de expectativa	Media de realización	Índice de Satisfacción
Observación de aves	5.9	6.9	1.0
Observación de Fauna (Excluyendo aves)	7.2	7.6	0.4
<b>Promedio</b>	<b>6.6</b>	<b>7.3</b>	<b>0.7</b>
Aprendizaje de aves	6.5	7.5	1.0
Aprendizaje de Fauna (Excluyendo aves)	7.2	8.0	0.8
<b>Promedio</b>	<b>6.9</b>	<b>7.8</b>	<b>0.9</b>

El índice de satisfacción de observación de aves es mayor que el índice de satisfacción de observación de fauna (Excluyendo aves); además, el índice total de aprendizaje de aves es mayor que el índice de aprendizaje de fauna (Excluyendo aves).

De igual forma, se puede deducir que el índice de satisfacción total de aves, aunando observación y aprendizaje del servicio de interpretación ambiental recibido por los turistas, es 1.0; y el mismo indicador para fauna (Excluyendo aves) es de 0.6. Con estos resultados, se obtiene que los índices de satisfacción de observación y aprendizaje de aves y el resto de fauna son mayores a cero, lo cual indica que para ambos casos existe satisfacción. Es necesario indicar que, respecto a los niveles logrados, la fauna (Excluyendo aves) tiene niveles más altos; sin embargo, las aves crecieron más en el índice de satisfacción frente al resto de fauna.

## Nivel de satisfacción por tipo de fauna

**Tabla 46: Nivel de satisfacción de insectos**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	1	0.7	0.7	0.7
	Muy bajo	1	1	0.7	0.7	1.4
		2	0	0	0	0
	Bajo	3	2	1.4	1.4	2.8
		4	5	3.5	3.5	6.4
	Medio	5	10	7.1	7.1	13.5
		6	11	7.8	7.8	21.3
	Alto	7	17	12.1	12.1	33.3
		8	44	31.2	31.2	64.5
	Muy alto	9	16	11.3	11.3	75.9
10		34	24.1	24.1	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, 43.3% indicó un nivel de satisfacción alto, un 35.4% un nivel muy alto y un 14.9% un nivel medio; los niveles bajo y muy bajo suman un 5.6% y el nivel ninguno obtuvo 0.7%

De esta manera se conoce que el 78.7% obtuvo una satisfacción total con el tipo de fauna insectos en su experiencia durante las excursiones de entre los niveles alto y muy alto, frente al 21.2% del resto de niveles.

**Tabla 47: NPS del tipo de fauna Insectos**

Categorías	Porcentaje
Promotores	35.4
Detractores	21.2
NPS	14.2

El resultado del NPS es mayor a cero, lo cual indica que es un buen resultado en la medición de la satisfacción del tipo de fauna Insectos. Los Promotores son mayores que los detractores.

A diferencia de la tabla anterior, el cual está elaborado en base al CSAT (*Customer Satisfaction Score* por sus siglas en inglés) que da porcentajes en base a niveles, lo cual es un buen indicador; el NPS complementa el panorama de la satisfacción. En este caso, el resultado final sigue siendo optimo ya que existe la satisfacción. Así se tiene, un 78.7% de turistas satisfechos entre niveles alto y muy alto, y un 35.4% de promotores que, si bien es un poco menos de la mitad, el resultado sigue siendo positivo debido a que este indicador filtra solamente a los turistas en base al rango 9 y 10.

**Tabla 48: Nivel de satisfacción de aves**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	1	0.7	0.7	0.7
	Muy bajo	1	0	0	0	0
		2	0	0	0	0
	Bajo	3	4	2.8	2.8	3.5
		4	3	2.1	2.1	5.7
	Medio	5	9	6.4	6.4	12.1
		6	14	9.9	9.9	22.0
	Alto	7	23	16.3	16.3	38.3
		8	37	26.2	26.2	64.5
	Muy alto	9	23	16.3	16.3	80.9
10		27	19.1	19.1	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Del porcentaje válido, 42.5% indicó un nivel de satisfacción alto, un 35.4% un nivel muy alto y un 16.3% un nivel medio; los niveles bajo y muy bajo suman un 4.9% y el nivel ninguno obtuvo 0.7%

De esta manera se conoce que el 77.9% obtuvo una satisfacción total con el tipo de fauna aves en su experiencia durante las excursiones de entre los niveles alto y muy alto, frente al 21.9% del resto de niveles.

**Tabla 49: NPS del tipo de fauna Aves**

<b>Categorías</b>	<b>Porcentaje</b>
Promotores	35.4
Detractores	21.9
NPS	13.5

El resultado del NPS es mayor a cero, lo cual indica que es un buen resultado en la medición de la satisfacción del tipo de fauna aves. Los promotores son mayores que los detractores.

Complementando con el NPS el panorama de la satisfacción, el resultado final sigue siendo optimo ya que existe la satisfacción. Así se tiene, un 77.9% de turistas satisfechos entre niveles alto y muy alto, y un 35.4% de promotores, que, si bien es un poco menos de la mitad, el resultado sigue siendo positivo debido a que este indicador filtra solamente a los turistas en base al rango 9 y 10.

**Tabla 50: Nivel de satisfacción de Primates (Monos)**

<b>Niveles</b>		<b>Rango</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Ninguno	0	4	2.8	2.8	2.8
	Muy bajo	1	0	0	0	0
		2	0	0	0	0
	Bajo	3	0	0	0	0
		4	2	1.4	1.4	4.3
	Medio	5	4	2.8	2.8	7.1
		6	13	9.2	9.2	16.3
	Alto	7	16	11.3	11.3	27.7
		8	41	29.1	29.1	56.7
	Muy alto	9	21	14.9	14.9	71.6
10		40	28.4	28.4	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, 43.3% indicó un nivel de satisfacción muy alto, un 40.4% un nivel alto y un 12.0% un nivel medio. Los niveles bajo y muy bajo suman un 1.4% y el nivel ninguno obtuvo 2.8%

De esta manera se conoce que el 83.7% obtuvo una satisfacción total con el tipo de fauna primates (Monos) en su experiencia durante las excursiones de entre los niveles alto y muy alto, frente al 16.2% del resto de niveles.

**Tabla 51: NPS del tipo de fauna Primates (Monos)**

Categorías	Porcentaje
Promotores	43.3
Detractores	16.2
NPS	27.1

El resultado del NPS es mayor a cero, lo cual indica que es un buen resultado en la medición de la satisfacción del tipo de fauna primates (Monos). Los promotores son más del doble que los detractores.

El resultado final sigue siendo optimo ya que existe la satisfacción. Así se tiene, un 83.7% de turistas satisfechos entre niveles alto y muy alto, y un 43.3% de promotores.

**Tabla 52: Nivel de satisfacción de Reptiles**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	3	2.1	2.1	2.1
	Muy bajo	1	3	2.1	2.1	4.3
		2	4	2.8	2.8	7.1
	Bajo	3	3	2.1	2.1	9.2
		4	5	3.5	3.5	12.8
	Medio	5	8	5.7	5.7	18.4
		6	15	10.6	10.6	29.1
	Alto	7	39	27.7	27.7	56.7
		8	26	18.4	18.4	75.2
	Muy alto	9	9	6.4	6.4	81.6
10		26	18.4	18.4	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, 46.1% indicó un nivel de satisfacción alto, un 24.8% un nivel alto y un 16.3% un nivel medio; los niveles bajo y muy bajo suman un 10.5% y el nivel ninguno obtuvo 2.1%

De esta manera se conoce que el 70.9% obtuvo una satisfacción total con el tipo de fauna reptiles en su experiencia durante las excursiones de entre los niveles alto y muy alto, frente al 28.1% del resto de niveles. Sin embargo, este último porcentaje es bastante alto. A continuación, se ve el NPS para conocer más sobre la satisfacción de este tipo de fauna.

**Tabla 53: NPS de tipo de fauna Reptiles**

<b>Categorías</b>	<b>Porcentaje</b>
Promotores	24.8
Detractores	28.9
NPS	-4.1

El resultado del NPS es menor a cero, lo cual no es un buen resultado en la medición de la satisfacción del tipo de fauna reptiles, existen más detractores que promotores.

A diferencia del CSAT donde el 70.9% de turistas tienen un nivel de alto y muy alto, el NPS indica que existen más detractores que promotores. Esto da como resultado que un alto porcentaje de satisfacción no es sinónimo de que existan más promotores que detractores. Este resultado se debe a que la mayor parte del porcentaje se encuentra en el nivel alto, por lo cual se debe apuntar al nivel muy alto para asegurar promotores. Este resultado sorprende debido a que, en las tablas de resultados de las excursiones seguidas por el investigador, el tipo de fauna reptiles no estaba entre los últimos respecto a cantidad de encuentros/observaciones y de los temas explicados por el guía según el tipo de fauna, posiblemente no basta solo con la observación y explicación, sino cómo saber llegar a los turistas que es parte de la interpretación. Con esto también se puede concluir que el observar y explicar algo por parte del guía no asegura promotores.

**Tabla 54: Satisfacción con Roedores**

Niveles		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	0	0	0.0	0.0	0.0
	Muy bajo	1	1	0.7	0.7	0.7
		2	3	2.1	2.1	2.8
	Bajo	3	3	2.1	2.1	5.0
		4	1	0.7	0.7	5.7
	Medio	5	18	12.8	12.8	18.4
		6	8	5.7	5.7	24.1
	Alto	7	39	27.7	27.7	51.8
		8	25	17.7	17.7	69.5
	Muy alto	9	13	9.2	9.2	78.7
10		30	21.3	21.3	100.0	
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, 45.4% indicó un nivel de satisfacción alto, un 30.5% un nivel muy alto y un 18.5% un nivel medio; los niveles bajo y muy bajo suman un 5.6% y el nivel ninguno obtuvo casos.

De esta manera se conoce que el 75.9% obtuvo una satisfacción total con el tipo de fauna Roedores en su experiencia durante las excursiones de entre los niveles alto y muy alto, frente al 24.1% del resto de niveles. Sin embargo, este último porcentaje es bastante alto. A continuación, se ve el NPS para conocer más sobre la satisfacción de este tipo de fauna.

**Tabla 55: NPS del tipo de fauna Roedores**

Categorías	Porcentaje
Promotores	30.5
Detractores	24.1
NPS	6.4

El resultado del NPS es mayor a cero, lo cual es un buen resultado en la medición de la satisfacción del tipo de fauna roedores; existen, aunque sea por poco, más promotores que detractores.

Comparando CSAT y NPS, aquí la satisfacción es positiva, siendo 75.9% de los niveles alto y muy alto y un 30.5% de promotores. Aquí el nivel alto es mayor que el muy alto, por lo cual, también es de tener muy en cuenta este tipo de fauna, ya que la distancia entre promotores y detractores no es mucha, pero es entendible debido que, en las tablas de resultados de las excursiones seguidas por el investigador, el tipo de fauna roedores no ha sido vista y explicada en una cantidad alta, sino más bien baja.

**Tabla 56: Satisfacción total por tipo de fauna**

Tipos de fauna	N válido	Desviación estándar	Media por ítem	Media de fauna sin aves	Media Total
Roedores	141	2.0	7.4	7.6	7.6
Reptiles	141	2.4	7.0		
Primates (Monos)	141	2.0	8.0		
Insectos	141	2.0	7.8		
Aves	141	1.9	7.7		
<b>Opcionales</b>					
Nutrias	2	0.0	10.0	8.8	8.8
Xenartros (Perezosos)	8	1.8	8.5		
Peces	2	1.4	8.0		

Del total de números válidos, todos los tipos de fauna han obtenido un nivel de satisfacción alto, los primates (monos) han obtenido el mayor valor con una media de 8, seguido por los insectos con una media de 7.8; en tercer lugar, están las aves con una media de 7.7; los roedores con 7.4 y reptiles con 7.0. En general la media es de 7.6.

**Tabla 57: Sexo de los turistas encuestados**

Sexo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	74	52.5	52.5	52.5
	Masculino	67	47.5	47.5	100.0
	<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

El 52.5% de las personas encuestadas son mujeres, solamente unos puntos por encima de los hombres, por lo cual, no existe una gran diferencia.

Según Promperú (2020), en el perfil del turista extranjero que viene al Perú por vacaciones - 2019<sup>12</sup>, el sexo masculino está primero con 57% y el femenino con 43%. si bien aquí es el opuesto, la diferencia tampoco es mucha, por lo cual, ese resultado no está tan alejado de lo que demuestran otras encuestas, además, se debe tomar en cuenta que el perfil de Promperú, está dirigido a los vacacionistas en general, no enfocados a la amazonia netamente.

**Tabla 58: Edad de los turistas encuestados**

Edades		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 20 años	5	3.5	3.5	3.5
	De 20 a 29	18	12.8	12.8	16.3
	De 30 a 39	26	18.4	18.4	34.8
	De 40 a 49	20	14.2	14.2	48.9
	De 50 a 59	26	18.4	18.4	67.4
	De 60 a más	46	32.6	32.6	100.0
	<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

La mayoría de los encuestados son personas de 50 años a más, representando el 51.0% del total de encuestados; un grupo que destaca por unos puntos porcentuales son los de 30 a 39 años representan el 18.4%

Estos resultados no coinciden mucho si los comparamos con el Perfil del turista extranjero que viene al Perú por vacaciones – 2019 de Promperú (2020) en donde destaca los *Millenials* de entre 25 a 34 años con 37%, pero si son seguidos por los que están entre 45 a más de 60 años, los cuales suman un 32%. Se conoce entonces que las personas adultas siguen siendo un fuerte mercado en el turismo nacional y amazónico, esto da pie para que, al momento de proyectar las excursiones, se tengan en cuenta las necesidades y características de este público.

<sup>12</sup> [https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Motivo%20-%20Vacaciones&url=~/Uploads/perfiles\\_extranjeros/43/tips/2699/PTE%202019%20-%20Vacaciones.pdf&nombObjeto=PerfTuristaExt&back=/TurismoIN/sitio/PerfTuristaExt&peso=200180](https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Motivo%20-%20Vacaciones&url=~/Uploads/perfiles_extranjeros/43/tips/2699/PTE%202019%20-%20Vacaciones.pdf&nombObjeto=PerfTuristaExt&back=/TurismoIN/sitio/PerfTuristaExt&peso=200180)

**Tabla 59: Nacionalidades y continentes de procedencia**

	<b>Nacionalidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	<b>Norteamericanos</b>		
	Estadounidense	53	37.6
	Canadiense	12	8.5
	Mexicana	2	1.4
	<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>47.5</b>
	<b>Europeos</b>		
	Española	14	9.9
	Suiza	4	2.8
	Holandesa	3	2.1
	Portuguesa	1	0.7
	Británica	11	7.8
	Danesa	1	0.7
	Noruega	2	1.4
	Alemana	5	3.5
	Eslovaco	2	1.4
	Austriaca	1	0.7
	Italiana	2	1.4
	Francesa	2	1.4
	Escocesa	2	1.4
	Sueca	7	5.0
	<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>40.4</b>
	<b>Oceánicos</b>		
	Australiana	9	6.4
	Neozelandesa	1	0.7
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>7.1</b>
	<b>Asiáticos</b>		
	Israelí	1	0.7
	Hindú	1	0.7
	Saudí	1	0.7
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2.1</b>
	<b>Sudamericano</b>		
	Brasilera	2	1.4
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1.4</b>	
<b>Sudafricana</b>			
Sudafricana	2	1.4	
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1.4</b>	
<b>Total final</b>	<b>141</b>	<b>100.0</b>	

Norteamérica es el lugar desde donde provienen la mayor cantidad de turistas con un 47.5%, seguido de Europa con un 40.4%. En general es el mercado anglosajón el que demanda más visitas a la Amazonía.

Si vemos por nacionalidades, claramente los estadounidenses son los que lideran con un 37.6%, muy por encima de la segunda nacionalidad, que cabe destacar no es anglosajona; si no española con un 9.94%; en tercer lugar, están los británicos con 9.2%; si bien se pidió nacionalidad, la mayoría de los que pertenecen a Gran Bretaña no indicaron su país, por lo cual, se suma a este porcentaje a los británicos y dos turistas escoceses. El resto de países tienen menos del 7.0%, aunque destaca Australia con un 6.4%

Estos resultados guardan relación con el Perfil del turista extranjero que viene al Perú por vacaciones – 2019 de Promperú (2020), en donde el principal país de residencia de los vacacionistas que fueron del mercado anglosajón es Estados Unidos, seguidos por Francia y España.

## **4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS**

### **A. Objetivo e hipótesis específica 1**

Objetivo específico:

Comparar el grado de satisfacción de observación de aves frente al resto de fauna.

Prueba de hipótesis:

Se trata de probar lo siguiente:

H<sub>0</sub>: El grado de satisfacción de observación de aves es menor que el grado de satisfacción de observación del resto de fauna que tienen los turistas. ( $P_6 - P_5 \leq P_8 - P_7$ )

H<sub>a</sub>: El grado de satisfacción de observación de aves es mayor que el grado de satisfacción de observación del resto de fauna que tienen los turistas. ( $P_6 - P_5 > P_8 - P_7$ )

Se considera lo siguiente:

P5: En una escala de 0 a 10 puntos, donde 0 significa NINGUNA EXPECTATIVA y 10 significa MÁXIMA EXPECTATIVA. ¿En qué punto de la escala se encontraba Ud. antes de visitar esta parte de la Amazonía peruana respecto a observación de aves?, esta pregunta representa LA EXPECTATIVA DE OBSERVACIÓN DE AVES.

P6: En la misma escala de 0 a 10 puntos, donde ahora 0 significa NINGUNA REALIZACIÓN DE SU EXPECTATIVA y 10 significa MÁXIMA REALIZACIÓN DE SU EXPECTATIVA. ¿Qué nivel de realización de su expectativa considera que obtuvo respecto a observación de aves, luego de las excursiones tomadas durante su estadía?, esta pregunta representa LA REALIZACIÓN DE OBSERVACIÓN DE AVES.

P7: En una escala de 0 a 10 puntos, donde 0 significa NINGUNA EXPECTATIVA y 10 significa MÁXIMA EXPECTATIVA. ¿En qué punto de la escala se encontraba Ud. antes de visitar esta parte de la Amazonía peruana respecto a observar fauna, excluyendo a las aves?, esta pregunta representa LA EXPECTATIVA DE OBSERVACIÓN DE NO AVES.

P8: En la misma escala de 0 a 10 puntos, donde ahora 0 significa NINGUNA REALIZACIÓN DE SU EXPECTATIVA y 10 significa MAXIMA REALIZACIÓN DE SU EXPECTATIVA. ¿Qué nivel de realización de su expectativa considera que obtuvo respecto a observación de fauna, excluyendo a las aves, luego de las excursiones tomadas durante su estadía?, esta pregunta representa LA REALIZACIÓN DE OBSERVACIÓN DE NO AVES.

Se aplicó la prueba de los rangos con signo de Wilcoxon (es una prueba no paramétrica para comparar el rango medio de dos muestras relacionadas (comparar respuestas de la misma muestra) y determinar si existen diferencias entre ellas. Se utiliza como alternativa a la prueba t de Student cuando no se puede suponer la normalidad de dichas muestras).

```
crecimiento_no_aves_en_observacion<-(datos$P8-datos$P7)<
crecimiento_aves_en_observacion<-(datos$P6-datos$P5)
```

```
wilcox.test(crecimiento_aves_en_observacion, crecimiento_no_aves_en_observacion,
alternative = "great",mu=0,paired=TRUE)
##
## Wilcoxon signed rank test with continuity correction
##
## data: crecimiento_aves_en_observacion and crecimiento_no_aves_en_observacion
## V = 3309.5, p-value = 0.04511
## alternative hypothesis: true location shift is greater than 0
```

A un nivel de significancia de 0.05 y un resultado de p-value <0.05 los datos muestran suficiente evidencia estadística para no rechazar la hipótesis alterna; por lo tanto, los turistas tienen un mayor grado de satisfacción de observación de aves que el resto de fauna.

## **B. Objetivo e hipótesis específica 2**

Objetivo específico:

Comparar el grado de satisfacción de aprendizaje en características, diversidad y rol de las aves, frente al resto de fauna.

### **Prueba de hipótesis 2.1**

Se trata de probar lo siguiente:

H<sub>0</sub>: El grado de satisfacción de aprendizaje de las características de las aves es menor que el grado de satisfacción de aprendizaje de las características del resto de fauna que tienen los turistas. (P9.1.2-P9.1.1 ≤ P9.2.2-P9.2.1)

H<sub>a</sub>: El grado de satisfacción de aprendizaje de las características de las aves es mayor que el grado de satisfacción de aprendizaje de las características del resto de fauna que tienen los turistas. (P9.1.2-P9.1.1 > P9.2.2-P9.2.1)

Se considera lo siguiente:

P9.1.1: Utilizando la misma escala de 0 a 10 puntos, indique qué nivel de EXPECTATIVA tuvo Ud. con cada uno de los siguientes puntos de aprendizaje de aves y del resto de fauna (características de aves), esta pregunta representa LA EXPECTATIVA DE APRENDIZAJE DE CARACTERÍSTICAS DE AVES.

P9.1.2: Utilizando la misma escala de 0 a 10 puntos, indique qué nivel de REALIZACIÓN tuvo Ud. con cada uno de los siguientes puntos de aprendizaje de aves y del resto de fauna (características de aves), esta pregunta representa LA REALIZACIÓN DE APRENDIZAJE DE CARACTERÍSTICAS DE AVES

P9.2.1: Utilizando la misma escala de 0 a 10 puntos, indique qué nivel de EXPECTATIVA tuvo Ud. con cada uno de los siguientes puntos de aprendizaje de aves y del resto de fauna (características de no aves), esta pregunta representa LA EXPECTATIVA DE APRENDIZAJE DE CARACTERÍSTICAS DE NO AVES.

P9.2.2: Utilizando la misma escala de 0 a 10 puntos, indique qué nivel de REALIZACIÓN tuvo Ud. con cada uno de los siguientes puntos de aprendizaje de aves y del resto de fauna (características de no aves), esta pregunta representa LA REALIZACIÓN DE APRENDIZAJE DE CARACTERÍSTICAS DE NO AVES

Se aplicó la prueba de los rangos con signo de Wilcoxon (es una prueba no paramétrica para comparar el rango medio de dos muestras relacionadas (comprar respuestas de la misma muestra) y determinar si existen diferencias entre ellas. Se utiliza como alternativa a la prueba t de Student cuando no se puede suponer la normalidad de dichas muestras).

```

crecimiento_no_aves_en_aprendizaje<-(datos$P9_2_2-datos$P9_2_1)
crecimiento_aves_en_aprendizaje<-(datos$P9_1_2-datos$P9_1_1)
wilcox.test(crecimiento_aves_en_aprendizaje,      crecimiento_no_aves_en_aprendizaje,
alternative = "great",mu=0,paired=TRUE)
##
## Wilcoxon signed rank test with continuity correction
##
## data:  crecimiento_aves_en_aprendizaje and crecimiento_no_aves_en_aprendizaje
## V = 1052, p-value = 0.9908
## alternative hypothesis: true location shift is greater than 0

```

A un nivel de significancia de 0.05 y un resultado de p-value >0.05 los datos muestran suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis alterna; por lo tanto, los turistas tienen mayor grado de satisfacción de aprendizaje de características del resto de fauna que el de aves.

## Prueba de hipótesis 2.2

Se trata de probar lo siguiente:

Ho: El grado de satisfacción de aprendizaje de diversidad de aves es menor que el grado de satisfacción de aprendizaje de diversidad del resto de fauna que tienen los turistas. (P9.3.2-P9.3.1≤P9.4.2-P9.4.1)

Ha: El grado de satisfacción de aprendizaje de diversidad de aves es mayor que el grado de satisfacción de aprendizaje de diversidad del resto de fauna que tienen los turistas. (P9.3.2-P9.3.1>P9.4.2-P9.4.1)

Se considera lo siguiente:

P9.3.1: Utilizando la misma escala de 0 a 10 puntos, indique qué nivel de EXPECTATIVA tuvo Ud. con cada uno de los siguientes puntos de aprendizaje de aves y del resto de fauna (diversidad de aves), esta pregunta representa LA EXPECTATIVA DE APRENDIZAJE DE DIVERSIDAD DE AVES.

P9.3.2: Utilizando la misma escala de 0 a 10 puntos, indique qué nivel de REALIZACIÓN tuvo Ud. con cada uno de los siguientes puntos de aprendizaje de aves y del resto de fauna (diversidad de aves), esta pregunta representa LA REALIZACIÓN DE APRENDIZAJE DE DIVERSIDAD DE AVES

P9.4.1: Utilizando la misma escala de 0 a 10 puntos, indique qué nivel de EXPECTATIVA tuvo Ud. con cada uno de los siguientes puntos de aprendizaje de aves y del resto de fauna (diversidad de no aves), esta pregunta representa LA EXPECTATIVA DE APRENDIZAJE DE DIVERSIDAD DE NO AVES.

P9.4.2: Utilizando la misma escala de 0 a 10 puntos, indique qué nivel de REALIZACIÓN tuvo Ud. con cada uno de los siguientes puntos de aprendizaje de aves y del resto de fauna (diversidad de no aves), esta pregunta representa LA REALIZACIÓN DE APRENDIZAJE DE DIVERSIDAD DE NO AVES

Se aplicó la prueba de los rangos con signo de Wilcoxon (es una prueba no paramétrica para comparar el rango medio de dos muestras relacionadas (comprar respuestas de la misma muestra) y determinar si existen diferencias entre ellas. Se utiliza como alternativa a la prueba t de Student cuando no se puede suponer la normalidad de dichas muestras).

```
crecimiento_aves_en_aprendizaje_2<-(datos$P9_3_2-datos$P9_3_1)
crecimiento_no_aves_en_aprendizaje_2<-(datos$P9_4_2-datos$P9_4_1)
wilcox.test(crecimiento_aves_en_aprendizaje_2, crecimiento_no_aves_en_aprendizaje_2,
alternative = "great",mu=0,paired=TRUE)
##
## Wilcoxon signed rank test with continuity correction
##
## data: crecimiento_aves_en_aprendizaje_2 and
crecimiento_no_aves_en_aprendizaje_2
## V = 1013, p-value = 0.1082
## alternative hypothesis: true location shift is greater than 0
```

A un nivel de significancia de 0.05 y un resultado de p-value >0.05 los datos muestran suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis alterna; por lo tanto, los turistas

tienen mayor grado de satisfacción de aprendizaje de diversidad del resto de fauna que el de aves.

### Prueba de hipótesis 2.3

Se trata de probar lo siguiente:

Ho: El grado de satisfacción de aprendizaje del rol de las aves es menor que el grado de satisfacción de aprendizaje del rol del resto de fauna que tienen los turistas. (P9.5.2-P9.5.1 $\leq$ P9.6.2-P9.6.1)

Ha: El grado de satisfacción de aprendizaje del rol de las aves es mayor que el grado de satisfacción de aprendizaje del rol del resto de fauna que tienen los turistas. (P9.5.2-P9.5.1 $>$ P9.6.2-P9.6.1)

Se considera lo siguiente:

P9.5.1: Utilizando la misma escala de 0 a 10 puntos, indique qué nivel de EXPECTATIVA tuvo Ud. con cada uno de los siguientes puntos de aprendizaje de aves y del resto de fauna (rol de aves), esta pregunta representa LA EXPECTATIVA DE APRENDIZAJE DE ROL DE AVES.

P9.5.2: Utilizando la misma escala de 0 a 10 puntos, indique qué nivel de REALIZACIÓN tuvo Ud. con cada uno de los siguientes puntos de aprendizaje de aves y del resto de fauna (rol de aves), esta pregunta representa LA REALIZACIÓN DE APRENDIZAJE DEL ROL DE LAS AVES

P9.6.1: Utilizando la misma escala de 0 a 10 puntos, indique qué nivel de EXPECTATIVA tuvo Ud. con cada uno de los siguientes puntos de aprendizaje de aves y del resto de fauna (rol de no aves), esta pregunta representa LA EXPECTATIVA DE APRENDIZAJE DE ROL DE NO AVES.

P9.6.2: Utilizando la misma escala de 0 a 10 puntos, indique qué nivel de REALIZACIÓN tuvo Ud. con cada uno de los siguientes puntos de aprendizaje de aves y del resto de fauna

(rol de no aves), esta pregunta representa LA REALIZACIÓN DE APRENDIZAJE DE ROL DE NO AVES

Se aplicó la prueba de los rangos con signo de Wilcoxon (es una prueba no paramétrica para comparar el rango medio de dos muestras relacionadas (comprar respuestas de la misma muestra) y determinar si existen diferencias entre ellas. Se utiliza como alternativa a la prueba t de Student cuando no se puede suponer la normalidad de dichas muestras).

```
crecimiento_aves_en_aprendizaje_3<-(datos$P9_5_2-datos$P9_5_1)
crecimiento_no_aves_en_aprendizaje_3<-(datos$P9_6_2-datos$P9_6_1)
wilcox.test(crecimiento_aves_en_aprendizaje_3, crecimiento_no_aves_en_aprendizaje_3,
alternative = "great",mu=0,paired=TRUE)
##
## Wilcoxon signed rank test with continuity correction
##
## data: crecimiento_aves_en_aprendizaje_3 and
crecimiento_no_aves_en_aprendizaje_3
## V = 714, p-value = 0.9553
## alternative hypothesis: true location shift is greater than 0
```

A un nivel de significancia de 0.05 y un resultado de p-value >0.05 los datos muestran suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis alterna; por lo tanto, los turistas tienen mayor grado de satisfacción de aprendizaje del rol del resto de fauna que el de aves.

### **C. Objetivo e hipótesis específica 3**

Objetivo específico:

Determinar sobre qué tipos de fauna estudiados la satisfacción total de aves es mayor.

Prueba de hipótesis:

Para las siguientes pruebas tomamos las siguientes variables:

```
aves<-datos$P11_AVES
insectos<-datos$P11_INSECTOS
monos<-datos$P11_MONOS
reptiles<-datos$P11_REPTILES
roedores<-datos$P11_ROEDORES
```

### Prueba de hipótesis 3.1.:

Comparar la satisfacción total de aves con la satisfacción total de Insectos.

Ho: La satisfacción total de Aves no es mayor que la satisfacción total de Insectos. (Aves  $\leq$  Insectos)

Ha: La satisfacción total de Aves es mayor que la satisfacción total de Insectos. (Aves  $>$  Insectos)

```
wilcox.test(insectos, aves, alternative = "less", mu=0, paired=TRUE)
```

```
##
## Wilcoxon signed rank test with continuity correction
##
## data: insectos and aves
## V = 1505.5, p-value = 0.742
## alternative hypothesis: true location shift is less than 0
```

A un nivel de significancia de 0.05 y un resultado de p-value  $>0.05$  los datos muestran suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis alterna, por lo tanto, la satisfacción total de insectos es mayor que la satisfacción total de aves.

### Prueba de hipótesis 3.2

Comparar la satisfacción total de aves con la satisfacción total de monos.

Ho: La satisfacción total de aves no es mayor que la satisfacción total de monos. (Aves  $\leq$  Monos)

Ha: La satisfacción total de aves es mayor que la satisfacción total de monos.  
(Aves>Monos)

```
wilcox.test(monos, aves, alternative = "less",mu=0,paired=TRUE)
```

```
##  
## Wilcoxon signed rank test with continuity correction  
##  
## data: monos and aves  
## V = 1636.5, p-value = 0.998  
## alternative hypothesis: true location shift is less than 0
```

A un nivel de significancia de 0.05 y un resultado de p-value >0.05 los datos muestran suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis alterna, por lo tanto, la satisfacción total de monos es mayor que la satisfacción total de aves.

### Prueba de hipótesis 3.3

Comparar la satisfacción total de aves con la satisfacción total de reptiles.

Ho: La satisfacción total de aves no es mayor que la satisfacción total de reptiles.  
(Aves<=Reptiles)

Ha: La satisfacción total de aves es mayor que la satisfacción total de reptiles.  
(Aves>Reptiles)

```
wilcox.test(reptiles, aves, alternative = "less",mu=0,paired=TRUE)
```

```
##  
## Wilcoxon signed rank test with continuity correction  
##  
## data: reptiles and aves  
## V = 1196, p-value = 0.0002278  
## alternative hypothesis: true location shift is less than 0
```

A un nivel de significancia de 0.05 y un resultado de p-value <0.05 los datos muestran suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna, por lo tanto, la satisfacción total de aves es mayor que la satisfacción total de reptiles.

### Prueba de hipótesis 3.4

Comparar la satisfacción total de aves con la satisfacción total de roedores

Ho: La satisfacción total de aves no es mayor que la satisfacción total de roedores.  
(Aves $\leq$ Roedores)

Ha: La satisfacción total de aves es mayor que la satisfacción total de roedores.  
(Aves $>$ Roedores)

```
wilcox.test(roedores, aves, alternative = "less", mu=0, paired=TRUE)
```

```
##  
## Wilcoxon signed rank test with continuity correction  
##  
## data: roedores and aves  
## V = 1336, p-value = 0.02982  
## alternative hypothesis: true location shift is less than 0
```

A un nivel de significancia de 0.05 y un resultado de p-value  $<0.05$  los datos muestran suficiente evidencia estadística para no rechazar la hipótesis alterna, por lo tanto, la satisfacción total de aves es mayor que la satisfacción total de roedores.

### 4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 1.1. Expectativas de observación de aves y el resto de fauna

Como indica Moscardo *et al.* en Higginbotton (2004), la observación utilizada en la interpretación ambiental es un factor principal en la satisfacción de los turistas interesados en la naturaleza. Parasuraman *et al.* (1985) indica que un elemento primordial para generar satisfacción es conocer inicialmente las expectativas del usuario, ello está acorde con los principios de Tilden (1977) que opina que la interpretación -en este caso la observación- debe estar enfocada en los intereses del público.

Así, al obtener los resultados de comparación de expectativas de observación de aves y fauna, se ha obtenido que la fauna (excluyendo aves) tiene una media mayor de 7.2 y las aves una media de 5.9.(Tabla 45). De esta forma, se conoce que a pesar de que la publicidad de Promperú e Inkaterra (Anexo 2) están bastante enfocadas en aves, tal como lo indica también la teoría cuando se habla de marketing en general (Buckley, 2004; Higginbotton, 2004), el recurso aves no sobrepasa en las expectativas sobre el resto de fauna.

#### 1.2. Realización de observación de aves y el resto de fauna

Complementando lo indicado por Parasuraman *et al.* (1985) quienes indican que, para completar la fórmula para conocer la satisfacción del usuario, además de la expectativa se debe conocer la calidad del servicio percibida o como indican Kotler y Armstrong (2013) el «...*desempeño percibido de un producto...*», lo cual no es igual que la calidad en sí, sino que esta se basa en la percepción del usuario; es decir, en su experiencia, necesidades y otros elementos (Rivera *et al.* 2013), por lo tanto, es un tema muy personal.

Así se tiene que la percepción del servicio de observación desarrollado en las excursiones impartidas por los guías, lo cual se ha considerado como la realización

de observación de aves y fauna, es que la fauna (excluyendo aves) tiene una media mayor de 7.6 y el recurso aves tiene una media menor de 6. (Tabla 45).

Si bien la media de realización de observación del resto de fauna (excluyendo aves) es mayor, se debe considerar que el 77.0% de la muestra cumplió o sobrepasó las expectativas de observación de aves (Tabla 8.2) y el 81.0% cumplió o sobrepasó sus expectativas de observación de fauna (excluyendo aves) (Tabla 12.2), lo cual indica que para ambas variables el porcentaje es alto.

Algo a tener en cuenta es que al consultar a los turistas sobre qué tipos de fauna eran su prioridad observar, destacó los monos; sin embargo, los tipos de fauna aves e insectos fueron observados al 100.0% por las personas que indicaron tener como prioridad de observación a estos dos últimos tipos de fauna, a comparación de que los que indicaron monos, los cuales fueron vistos por un 95.0% (Tablas 77 y 81).

Este último dato es relevante en cuanto a aves, debido a que, del total de la muestra, las personas indicaron que este tipo de fauna es el que mayor porcentaje de avistamiento tuvo con un 98.6%, seguido por monos con 95.7% e insectos con 95.0% (Tabla 80). Este dato también coincide -tomando de manera individual los tipos de fauna- con que las aves han sido el tipo de fauna con más encuentros/observaciones durante todas las excursiones seguidas por el investigador con un total de 55 que representa el 38.5%; seguido por los insectos con 26 que representa un 18.2% (Tabla 65).

De esta forma sabemos que las aves, por más que no estaba en la primera prioridad de observación de fauna y no tienen mayor media de realización de observación del resto de fauna, es el tipo de fauna más observado. Llevándolo a un plano internacional, ello tiene relación con lo indicado por Cordell y Herbert (2002) en Sekercioglu (2002) quienes manifiestan que la observación de aves es la actividad con mayor crecimiento en el ecoturismo.

## 2.1. Expectativa de aprendizaje de aves y el resto de fauna.

Acorde con lo ya descrito por Parasuraman *et al.* (1985) respecto a la necesidad de conocer la expectativa, se debe tener en cuenta ahora lo mencionado por Morgan y Gramman (1988) en Moscardo *et al.* (2004) quienes indican que solo la simple exposición -u observación- de un tipo de fauna no basta, sino que se requiere de la explicación también como parte de la interpretación ambiental, para lograr aprendizaje por parte del público, y que ello, contribuye en la satisfacción.

Los temas tomados en cuenta en la investigación como las características, diversidad y el rol en el bosque amazónico de las aves y el resto de fauna, fueron sintetizados y acondicionados en base a: el aprendizaje de la identificación y comportamiento de la fauna (Moscardo *et al.*,2004), conocer especies de aves residentes y migratorias y comprender la dinámica de las aves en un área. (Parques nacionales naturales de Colombia, 2013), y, además, que estos temas guardan relación con los pilares de la conservación, la cual es una variable del ecoturismo.

De esta forma, se tiene que en general, unificando los tres ítems de aprendizaje, la expectativa de aprendizaje de fauna (excluyendo aves) es mayor con una media de 7.2, mientras que aves posee una media de expectativa de aprendizaje de 6.5 (Tabla 45); sin embargo, destaca que en aves el promedio de expectativa de aprendizaje es mayor que el de observación, dándole este último punto mayor valor a lo que se espera aprender que a observar, este dato guarda relación con lo ya descrito anteriormente por Morgan y Gramman (1988) en Moscardo *et al.* (2004).

## 2.2. Realización de aprendizaje de aves y el resto de fauna.

Continuando con el aprendizaje, se obtuvo como resultado que la realización unificada de los tres ítems estudiados con respecto a fauna (excluyendo aves) tiene una media de 8.0, mientras que aves tiene una media de 7.5 (Tabla 45).

Sin embargo, para ambas, ya sea aves y el resto de fauna, los porcentajes de expectativa cumplida o superada de aprendizaje son altos, solo habiendo una

diferencia de un punto porcentual, 88.7% para fauna (excluyendo aves) y 87.7% para aves (Tabla 32).

Entonces se tiene que fauna (excluyendo aves) tiene mayor media de realización (Tabla 45), así como, de cumplimiento y superación de expectativas frente a aves (Tabla 32). Estos datos guardan relación con respecto a, cuando el investigador siguió las excursiones, si bien en un inicio se tomó en cuenta los tipos de fauna de manera individual, donde las aves han sido el tipo de fauna que mayor encuentros/observaciones explicados tuvieron con un 33.9% del total de las excursiones seguidas por el investigador; cuando se unifican los otros tipos de fauna en uno solo, queda como diferencia que el 66.1% corresponde al resto de fauna (Tabla 66).

Otro punto a mencionar es que, de los datos recopilados por el investigador al seguir las excursiones, el tipo de fauna que más explicaciones tuvo, tanto de fauna observada como no observada, han sido las aves con un 38.8% del total. Pero si se unifica el resto de fauna como uno solo, queda que el 61.2% fueron explicaciones dedicadas al resto de fauna (Tabla 69). Aquí vale destacar la importancia de las aves si se estudiara los tipos de fauna de manera individual, aun así, es de relevancia la presencia de las aves en las explicaciones de los guías.

### 3. Satisfacción total de aves y fauna.

La apreciación y conexión con la naturaleza es un deseo innato del ser humano (Wilson, 2003 y Alderfer y Dunn 2007), una de las oportunidades que brinda el turismo es ver vida silvestre a detalle (Fredline y Faulkner, 2001), y en muchos casos, dependiendo de las particularidades, puede dar ventajas sobre otros destinos (Christie *et al.* 2014) o como indica Valetine y Birtles (2004), la aparición de ciertas especies de manera incidental, pueden marcar la diferencia en la experiencia; además, el turismo de vida silvestre está en aumento a nivel global (Tapper, 2006), por lo cual, se busca satisfacción en los distintos tipos de fauna que pueda brindar un destino. Así, en el Perú, se conoce que, en el 2018, para los visitantes a la amazonia un 87% observó aves, un 76% mamíferos y un 74% insectos (Promperú 2019).

Si comparamos la media de la satisfacción total de aves con el resto de fauna (Tabla 56), se puede apreciar que las aves poseen una media ligeramente mayor, de 7.7, que del resto de fauna que es 7.6; y también una media ligeramente mayor que la satisfacción total -incluyendo ya a aves- que es igual, es decir 7.6. Al hacer una comparación individual de tipos de fauna respecto a la media, aves tiene mayor media de roedores y reptiles, pero tiene menor media que monos e insectos, lo cual coincide con la prueba de hipótesis anteriormente presentada.

Los monos son el tipo de fauna con mayor media de satisfacción obteniendo un 8.0 (Tabla 56). Algo a tener en cuenta también, es que en la primera prioridad de fauna a observar (Tabla 77), el tipo de fauna que obtuvo el primer lugar fue monos, por lo cual, este tipo de fauna ha logrado mantenerse primero. Si bien no es aves, los recursos monos es un buen recurso para tenerlo en cuenta dentro de la interpretación.

Continuando con el análisis de la satisfacción total de los tipos de fauna estudiados, se tiene el indicador NPS, el cual indica que insectos (Tabla 47) tiene un NPS de 14.2, las aves (Tabla 49) un NPS de 13.2, monos (Tabla 51) un NPS de 27.0, reptiles (Tabla 53) un NPS de -4.3 y roedores (Tabla 55) un NPS de 6.4. Por lo cual; insectos, aves, monos y roedores tienen un NPS positivo, es decir, existen más promotores, los turistas están satisfechos con estos tipos de fauna; a diferencia de reptiles, que tiene más detractores, es decir, los turistas no están satisfechos con este tipo de fauna.

Aparte de las opciones frecuentes de la encuesta, los turistas tuvieron libertad de agregar tipos de fauna que consideraron haberlos satisfecho y que no estaban considerados en las opciones anteriores. Si bien en total han escrito tres tipos de fauna adicionales (Tabla 56), estos no son de gran alcance; sin embargo, los perezosos (*Xenarthros*) han sido mencionados en 8 oportunidades, dando una media por encima de los tipos de fauna antes mencionados, con 8.5, y junto con las nutrias y peces que fueron mencionados en dos ocasiones cada uno, dan un total de satisfacción de 8.8, que representa también un nivel alto de satisfacción, pero con una media mucho mayor que los tipos de fauna mayormente mencionados.

Si se intenta dar razones al porque monos han tenido una mayor satisfacción total frente a los otros tipos de fauna, Valentine y Birtles (2004) al hablar del turismo de vida silvestre en África, indican que los mamíferos son animales grandes, se encuentran en grandes cantidades y que son fáciles de ver. Entonces, se tiene que los monos están dentro de esta categoría; también entran en la descripción de Higginbottom y Buckley (2003) en Higginbottom (2004), respecto a que -y llevándolo al plano amazónico-, son especies de gran tamaño corporal y suelen estar en manada. Un punto adicional aquí, es lo que menciona Moscardo *et al.* (2004) al hablar de la conexión de la interpretación de la fauna con las personas, al referirse del antropomorfismo de ciertos animales en las explicaciones, dándole a los animales características humanas como hablar para que se pueda *digerir* mejor y entender lo explicado, aunque -comenta la misma autora que, algunos sociólogos, no están de acuerdo con ello pues indican que solo prevalece la visión antropomorfa del mundo por parte del ser humano. Sin embargo, interpretando lo descrito hasta este punto, existe algo que resaltar aquí, y es que en realidad existe una conexión entre los monos y el ser humano, pues ambos son mamíferos y quizás aquellas características hacen que, si bien son especies distintas, también hay una conexión directa en ver como los procesos de reproducción y alimentación son los mismos en cierto grado. Otro punto a favor de los monos es que, en general, entran dentro del grupo de animales carismáticos.

Respecto a aves, menciona Valentine y Birtles (2004) que son fáciles de ver e identificar; sin embargo, aquello es relativo, si se considera que el público que se estudió es de interés general y no especializado en aves. Se conoce, además, que algunas de las dificultades en observar aves fueron el tiempo de avistamiento, cercanía y equipo de observación, entre otros (Tabla 84.2), pues, aparte de las aves acuáticas que son relativamente fáciles de ver, la observación de aves dentro del bosque amazónico no es algo sencillo. En esos casos, cuando el nivel de observación es difícil, la explicación del guía es necesaria para complementar la experiencia, y, como ya se ha indicado anteriormente, el recurso aves fue el tipo de fauna que tuvo más explicaciones, logrando tener mayor satisfacción que roedores y reptiles; aunque, en la satisfacción total no logró superar a monos e insectos, quizás los temas explicados deberían ser un poco más de conexión con

el público. Se conoce que, del total de los subtemas explicados para todos los tipos de fauna en las excursiones, en general los subtemas más usados son alimentación, fisonomía, sonidos y/o cantos, y, más bien, los subtemas que tienen más relación con el ser humano son pocos (Tabla 70), quizás podría centrarse un poco más en ello, aunque un tema en interés podría ser algo opuesto, tener en cuenta que las aves poseen una capacidad que no tiene el ser humano y que sin embargo es muy anhelada: volar.

Respecto a insectos, Valentine y Birtles (2004) mencionan que la observación de mariposas en el mundo ha crecido bastante en los últimos años, incluso más que aves; teniendo en cuenta que las mariposas son insectos, quedaría para otras investigaciones conocer si el mayor grado de satisfacción total de insectos, por encima de aves, se debe a este tipo de fauna. En este caso, se necesitan mayores factores para entender la satisfacción de las aves y los otros tipos de fauna.

## V. CONCLUSIONES

1. A pesar que el resto de fauna obtuvo mayor media de expectativa de observación, el índice de satisfacción de observación de aves es 1.0 y del resto de fauna es 0.4 y la prueba de hipótesis de Wilcoxon no rechazó que los turistas tuvieron un mayor grado de satisfacción de observación de aves que el resto de fauna.

2.1. El índice de satisfacción de aprendizaje de características de aves es 1.5 y del resto de fauna es 1.2; pero la prueba de hipótesis de Wilcoxon rechazó que los turistas tuvieron mayor grado de satisfacción de aprendizaje de características de aves que el resto de fauna, coincidiendo con la media de la expectativa de aprendizaje de características del resto de fauna, la cual es mayor con 6.9 que la de aves con 6.3.

Además, la media general de la expectativa de aprendizaje de características, la cual es 13.2 (incluyendo aves y el resto de fauna), es mayor que la media general de la expectativa de la observación que es de 13.1 (incluyendo aves y el resto de fauna).

2.2. El índice de satisfacción de aprendizaje de diversidad de aves amazónicas es 0.4 y del resto de fauna es 0.6; y la prueba de hipótesis de Wilcoxon rechazó que los turistas tuvieron mayor grado de satisfacción de aprendizaje de diversidad de aves amazónicas que el resto de fauna, coincidiendo con la media de la expectativa de aprendizaje de diversidad de fauna amazónica, la cual es mayor con 7.4 que la de aves con 7.3.

Además, la media general de la expectativa de aprendizaje de diversidad amazónica, la cual es 14.7 (incluyendo aves y el resto de fauna), es mayor que la media general de la expectativa de la observación que es de 13.3 (incluyendo aves y el resto de fauna).

2.3. El índice de satisfacción de aprendizaje del rol de las aves es 1.1 y del resto de fauna es 0.8; pero la prueba de hipótesis de Wilcoxon rechazó que los turistas tuvieron mayor grado de satisfacción de aprendizaje del rol de las aves que del resto de fauna, coincidiendo con la media de la expectativa de aprendizaje del rol de la fauna, la cual es mayor con 7.2 que la de aves con 5.9.

Sin embargo, la media general de la expectativa de aprendizaje del rol de la fauna amazónica, la cual es 13.1 (incluyendo aves y el resto de fauna), es igual que la media general de la expectativa de la observación que es de 13.1 (incluyendo aves y el resto de fauna).

3. La media de la satisfacción total de aves es de 7.7 y está por encima de la media de la satisfacción total de fauna que es de 7.6; además, utilizando la prueba de hipótesis de Wilcoxon, la satisfacción total de aves es mayor que la satisfacción total de roedores y reptiles. Sin embargo, la satisfacción total de insectos y monos son mayores que el de aves.

### **Conclusión general:**

Los turistas tuvieron mayor expectativa de observación en el resto de fauna, pero obtuvieron mayor grado de satisfacción con la observación de aves. Así mismo, sí tuvieron mayor grado de satisfacción de aprendizaje con el resto de fauna que con aves. Además, la satisfacción total de aves es mayor que la de roedores y reptiles, pero no es mayor que la de monos e insectos.

También, como información complementaria:

La expectativa de aprendizaje fue mayor que la expectativa de observación, por lo tanto, la planificación y el correcto desarrollo de las explicaciones en la interpretación ambiental son de vital importancia para complementar la observación y lograr aprendizaje y satisfacción en los turistas.

Las aves son un recurso importante combinado con otros tipos de fauna en la satisfacción total de fauna en la experiencia de los turistas no observadores de aves especializados que se hospedaron en Reserva Amazónica Inkaterra.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Investigar y ahondar en los motivos de la satisfacción de observación de aves, se ha conocido que no basta solamente conocer la variable observación y el índice de esta, debido a que existen varios factores como expectativas, tiempo de observación, cantidad de especies observadas, cercanía a las especies, especies icónicas por observar, lo cual influye en la percepción, y, de igual manera, hacer un comparativo entre aves y el resto de fauna, así se podrá conocer los motivos por el cual los turistas obtienen un alto o bajo grado de satisfacción de observación. Además, también se debe investigar el desempeño del guía al momento de ofrecer el servicio de observación de aves y el resto de fauna, conociendo el esfuerzo y/o intento de este por observar ciertas especies y mostrarlas a los turistas.
2. Profundizar e investigar más en cuanto a los temas de fauna a explicar en la interpretación ambiental, sobre todo de aves, debido a que los resultados han indicado que los turistas tienen más expectativas de aprendizaje que de observación. En esta investigación se han tomado tres temas generales considerados relevantes; sin embargo, existen muchos temas más a tener en cuenta dentro de la interpretación ambiental. Otro punto a investigar es el desempeño de los guías para conocer cómo los temas y/o subtemas explicados por ellos en las excursiones influyen en la satisfacción de aprendizaje de aves y el resto de fauna.
3. Ampliar los tipos de fauna que se han considerado en la satisfacción total de fauna, existen otros recursos que podrían ser importantes como los perezosos y las nutrias, otros mamíferos o especies icónicas, que, si bien su grado de observación pudiera no ser alto, ya se ha demostrado que no solo basta la observación en la interpretación, sino también las explicaciones, justo en esto recae la importancia de la interpretación ambiental. Además, por los resultados obtenidos y su importancia, se debe investigar más a fondo a los monos e insectos.

Por último, y como una recomendación general:

Investigar y determinar que otras variables influyen en la satisfacción de la observación de aves y el resto de fauna, ampliar los temas de aprendizaje a investigar impartidos en la interpretación ambiental, enfocarse en otros tipos de fauna que han tenido mayor grado de satisfacción total por parte de los turistas, y, por último, enfocarse en el turista peruano interesado en el turismo de fauna silvestre.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acerenza, M. 2006. Conceptualización, origen y evolución del turismo (en línea). México, Trillas. 116 p. Consultado 06. dic. 2019. Disponible en <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/11/Conceptualizaci%C3%B3n-origen-y-evoluci%C3%B3n-del-turismo-de-Miguel-Acerenza-PDF.pdf>

ACORN. 2008. Developing a Niche Tourism Market Database for the Caribbean: 20 Niche markets profiles (en línea). s.n.t. Este documento es un trabajo elaborado por ACORN para la Organización de Turismo Caribeño (CTO). Consultado 01 jun. 2019. Disponible en <https://www.onecaribbean.org/wp-content/uploads/NicheMarketsDatabase.pdf>

Alderfer, J; Dunn, J. 2007. National Geographic Birding Essentials. Washington DC, Estados Unidos, National Geographic Society. p. 6

Briñol, P; Becerra, A; Díaz, D; Valle, C; Horcajo, J; Gallardo, I. 2005. El efecto de la necesidad de cognición sobre la influencia interpersonal (en línea). Revista Psicothema. 17(4): 640-650. Consultado 05 feb. 2019. Disponible en <http://www.psicothema.com/pdf/3159.pdf>.

Buckley, R. 2003. Case studies in Ecotourism. Gold Coast, Australia, CAB International. xviii, 264 p.

Buckley, R. 2004. Impacts of ecotourism on birds (en línea). In Environmental impacts of Ecotourism. Gold Coast, Australia, CAB International. p. 187-209. Consultado 02 ene. 2020. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/29451785\\_Impacts\\_of\\_ecotourism\\_on\\_bir](https://www.researchgate.net/publication/29451785_Impacts_of_ecotourism_on_bir)

- Bueno, J. 2017. Mejores prácticas en el diseño de un programa de NPS (en línea). IPSOS. 9 p. Consultado 07 jul. 2020. Disponible en [https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2017-11/cx\\_ipsos\\_views\\_2.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2017-11/cx_ipsos_views_2.pdf)
- CET; OMT. 2013. Manual de desarrollo de productos turísticos. Madrid, España, OMT. 166 p.
- Christie, I; Fernandes, E; Messerli, H; Twining-Ward, L. 2014. *Tourism in Africa: Harnessing tourism for growth and improved livelihoods*. Washington DC, EE.UU, International Bank for Reconstruction and Development. 295 p.
- Cordell, K; Herbert, N; Pandolfi, F. 1999. The growing popularity of birding in the United States (en línea). Estados Unidos. *Birding* 31(2): 168-176. Consultado 30 may. 2019. Disponible en [https://www.srs.fs.usda.gov/pubs/ja/ja\\_cordell011.pdf](https://www.srs.fs.usda.gov/pubs/ja/ja_cordell011.pdf)
- Cordell, K; Herbert, N. 2002. The popularity of birding is still growing (en línea). Estados Unidos. *Birding* feb. 2002: 54-16. Consultado 05 ene. 2020. Disponible en <https://pdfs.semanticscholar.org/9599/dcccb15a422ca023b46187ff4e1a124f7236.pdf>
- CREST (Center for Responsible Travel). 2015. Market Analysis of Bird-Based Tourism: A Focus on the U.S. Market to Latin America and the Caribbean Including Fact Sheets on The Bahamas, Belize, Guatemala, Paraguay (en línea). Estados Unidos. 6 p. Este documento es un estudio elaborado por CREST con apoyo de otras instituciones para investigar sobre el mercado de aves. Consultado 30 may. 2019. Disponible en <https://www.responsibletravel.org/docs/Market%20Analysis%20of%20Bird-Based%20Tourism.pdf>
- Dávila, D; Rodríguez, A; Rodríguez, S; Tejera, M. 2003. Expectativas de los turistas que visitan Tenerife: Un modelo explicativo (en línea). Almería, España, ASEPELT. Consultado 30 sep. 2019. Disponible en <https://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2003%20-%20Almeria/asepeltPDF/141.PDF>

- Douglas, K; Bateson, J. 2012. Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos (en línea). 4 ed. México D.F, México, Cengage Learning Editores. 45 p. Consultado 22 ene. 2019. Disponible en [https://issuu.com/cengagelatam/docs/marketing\\_de\\_servicios\\_4ed\\_hoffman](https://issuu.com/cengagelatam/docs/marketing_de_servicios_4ed_hoffman).
- Drumm, A; Moore, A. 2002. Desarrollo del ecoturismo. Un manual para los profesionales de la conservación. Volumen 1. Introducción a la planificación del ecoturismo. 2ed. Arlington, Virginia, EE.UU, The Nature Conservancy. 106 p.
- Festinger, L. 1954. A theory of social comparison procesess (en línea). Human Relations 7(2): 117-140. Consultado 3 feb. 2019. Disponible en <http://www2.psych.ubc.ca/~schaller/528Readings/Festinger1954.pdf>.
- Forist, B; Knapp, D. 2013. Leaving Muir and Tilden behind: Visitor-centered interpretation through dialogue (en línea). Nevada, EE.UU, National Association for Interpretation. 2 p. Presentado en: National Association for Interpretation National Workshop (8 nov. 2013, Reno, Nevada, Estados Unidos). Consultado 20 feb. 2019. Disponible en <https://www.interpnet.com/nai/docs/2013-Handouts/TILDEN-Forist-Knapp.pdf>
- Fredline, L; Faulkner, B. 2001. *International markets analysis of Wildlife Tourism*. Australia, CRC for Sustainable Tourism. ix,76 p. (Serie Wildlife Toursim Research Report, n. 22)
- Gascón, J. 2016. Deconstruyendo el derecho al turismo (en línea). Revista CIDOB d'Afers internacionals (13): 51-69. Consultado 16 dic. 2019. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/315944807\\_Deconstruyendo\\_el\\_derecho\\_a\\_l\\_turismo](https://www.researchgate.net/publication/315944807_Deconstruyendo_el_derecho_a_l_turismo)
- González, A. 2013. Influencia de la interpretación ambiental en las actividades desarrolladas por los visitantes de dos áreas silvestres de la región metropolitana. Tesis Mag. Santiago, Chile, Universidad de Chile. xvii, 177 p.

- Ham, S. 1992. Interpretación Ambiental. Una guía práctica para gente con grandes ideas y presupuestos pequeños. Idaho, EE.UU, Fulcrum Publishing. Charpentier, C; Enríquez, J. (trad.). xxiv, 437 p.
- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. 1997. Metodología de la investigación. Colombia, Panamericana Formas e Impresos S.A. s. p. (497 p.).
- Higginbottom, K (2004). Wildlife tourism. Impacts, management and planning. Australia, CRC for Sustainable Tourism. p. 1-14. Consultado 1 oct. 2019. Disponible en <https://sustain.pata.org/wp-content/uploads/2014/12/WildlifeTourism-impacts.pdf>
- INE. 2019. Estadísticas de movimientos turísticos y fronteras (FRONTUR). Diciembre 2018 y año 2018. Datos provisionales. Nota de prensa. Consultado 04 dic. 2019. Disponible en <https://www.ine.es/daco/daco42/frontur/frontur1218.pdf>.
- Knapp, D. 2007. Applied interpretation: Putting Research into practice. Colorado, EE.UU, National Association for interpretation. xi, 172 p.
- Kotler, P; Armstrong, G. 2013. Fundamentos de marketing. 11 ed. México, Pearson Educación. 648 p.
- Lazo, C; Arróspide, G. 2011. Guía de interpretación del patrimonio natural y cultural. Lima, Perú, LEDEL SAC. 59 p.
- Lechner, L. 2004. Planificación, Construcción y mantenimiento de senderos en áreas protegidas. Colorado, EE.UU, Red Rose Press. p. 17.
- Llontop, C. 2017. La relación entre gestión y turismo, basada en la experiencia del visitante (en línea). Turismo y Patrimonio (11):78-93.
- Manfredo, M; Pierce, C; Vaske, J; Whittaker, D. 2002. An Experienced-based Approach to Planning and Management for Wildlife-viewing Recreation (en línea). *In* Manfredo,

- M. (ed.). *Wildlife Viewing in North America: A Management Planning Handbook*. Estados Unidos, Oregon University Press. p. 70-92. Consultado 28 oct. 2019. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/250613376\\_An\\_Experienced\\_Based\\_Approach\\_To\\_Planning\\_and\\_Management\\_For\\_Wildlife\\_Viewing\\_Recreation](https://www.researchgate.net/publication/250613376_An_Experienced_Based_Approach_To_Planning_and_Management_For_Wildlife_Viewing_Recreation)
- Martín, I; Martín, F. 2016. Interpretación del patrimonio y gestión sostenible del turismo en espacios rurales. Los casos de Montejo de la sierra y Patones (en línea). *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles* (72):169-193. Consultado 20 mar. 2019. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5756993.pdf>.
- Marrero, R. 2006. El discurso de rechazo al turismo en Canarias: Una aproximación cualitativa (en línea). *Pasos* 4(3): 327-341. Consultado 09. dic. 2019. Disponible en <http://pasosonline.org/Publicados/4306/PS030306.pdf>
- Marzo, J; Martínez-Tur, V; Ramos, J; Peiró, J. 2002. La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a lagunas interrogantes (en línea). *Psicothema* 14(4): 765-770. Consultado 06 abr. 2019. Disponible en <http://www.psicothema.es/pdf/796.pdf>.
- Moscardo, G; Woods, B; Greenwood, T. 2001. *Understanding visitor perspectives on wildlife tourism* (en línea). Australia, CRC for Sustainable Tourism. viii,57 p. (Serie Wildlife Tourism Research Report, n. 2) Consultado 10 jun 2019. Disponible en [https://sustain.pata.org/wp-content/uploads/2014/12/WT2\\_Moscardo-VisitorPerspecs.pdf](https://sustain.pata.org/wp-content/uploads/2014/12/WT2_Moscardo-VisitorPerspecs.pdf)
- Moscardo, G; Woods, B; Saltzer, R. 2004. *The Role of Interpretation in Wildlife Tourism* (en línea). In Higginbottom, K (ed.). *Wildlife tourism. Impacts, management and planning*. Australia, CRC for Sustainable Tourism. p. 231-251. Consultado 21 oct. 2019. Disponible en <https://sustain.pata.org/wp-content/uploads/2014/12/WildlifeTourism-impacts.pdf>

- National Park Service. 2007. Foundations of Interpretation: curriculum content narrative (en línea). Bacher, K; Baltrus, A; Barrie, B; Bliss, K; Cardea, D; Chandler, L; Dahlen, D; Friesen, J; Kohen, R; Lacombe, B. Estados Unidos. 24 p. (Serie Professional standards for learning and performance, módulo 101). Consultado 29 mar. 2019. Disponible en <https://www.nps.gov/idp/interp/101/foundationcurriculum.pdf>
- Oliver, R. 1981. Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of retailing*. 57(3):25-48.
- O'Neill, F; Barnard, S; Lee, D. 2004. Best practice and interpretation in tourist/wildlife encounters: a wild dolphin swim tour example (en línea). Australia, CRC for Sustainable Tourism. x,58 p. (Serie Wildlife Tourism Research Report, n. 25) Consultado 10 sep 2019. Disponible en [https://sustain.pata.org/wp-content/uploads/2014/12/WT25\\_LeeFINAL.pdf](https://sustain.pata.org/wp-content/uploads/2014/12/WT25_LeeFINAL.pdf)
- Ontón, I; Mendoza, C; Ponce, M. 2010. Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: Expectativas y percepción del pasajero turistas. Tesis Mag. Lima, Perú, PUCP. xiii, 113 p.
- ONU. 1987. Reporte de la comisión mundial de desarrollo y ambiente. Nuestro futuro común. (247 p.)
- Parasuraman, A; Zeithaml, V; Berry, L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing* (en línea). (49):41-50. Consultado 08 ago. 2019. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/225083670\\_A\\_Conceptual\\_Model\\_of\\_Service\\_Quality\\_and\\_its\\_Implication\\_for\\_Future\\_Research\\_SERVQUAL](https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL)
- Parasuraman, A; Zeithaml, V; Berry, L. 1988. SERVQUAL: Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing* (en línea). 64(1):12-40. Consultado 06 abr. 2019. Disponible en <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>.

- Parques nacionales naturales de Colombia. 2013. Plan de interpretación ambiental santuario de fauna y flora los flamencos (en línea). Bogotá, Colombia. Argüelles, D; Ruiz, F. 88 p. Consultado 04 jul 2019. Disponible en [https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2014/05/plan\\_interpretacion\\_ambiental\\_sff\\_los\\_flamencos.pdf](https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2014/05/plan_interpretacion_ambiental_sff_los_flamencos.pdf)
- Patrón, F. 2014. El fenómeno de la atención y la definición de los estímulos como productos arbitrarios del investigador (en línea). Revista Electrónica de Psicología Iztacala 17(2):480-497. Consultado 20 ene. 2019. Disponible en <http://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol17num2/Vol17No2Art3.pdf>
- Peralta, J. 2006. Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. Revista de filosofía y psicología. 1(14):195-214.
- Pine, J; Gilmore, J. 1998. Welcome to the experience economy. Harvard Business Review. EE.UU. jul-ago. 1998:97-105.
- Plenge, M. 2019. List of birds of Peru / Lista de las aves del Perú (en línea). Unión de Ornitólogos del Perú feb.2019. Consultado 01 jun. 2019. Disponible en <https://sites.google.com/site/boletinunop/checklist>
- PROMPERÚ. 2005. Perú. El verdadero paraíso de las aves. Viaje de exploración por la ruta de aves del norte del Perú. Perú. 32 p.
- PROMPERÚ. 2014. Perfil del turista de observación de aves 2014. Lima, Perú. 49 p.
- PROMPERÚ. 2015. Perfil del turista extranjero 2014 (En línea). Lima, Perú. 35 p. Consultado 20 jul 2019. Disponible en [https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20del%20Turista%20Extranjero%202014&url=~/Uploads/perfiles\\_extranjeros/27/Perfil-del-Turista-Extranjero-](https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20del%20Turista%20Extranjero%202014&url=~/Uploads/perfiles_extranjeros/27/Perfil-del-Turista-Extranjero-)

2014.pdf&nombObjeto=PerfTuristaExt&back=/TurismoIN/sitio/PerfTuristaExt&issu  
uid=9457844/33236935

PROMPERU. 2019. Perfil del turista extranjero 2018. Turismo en cifras (en línea). Lima, Perú. 107 p. Consultado 15 feb. 2020. Disponible en [https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20del%20Turista%20Extranjero%202018&url=~/Uploads/perfiles\\_extranjeros/41/PERFIL%20DEL%20TURISTA%20EXTRANJERO%202018\\_compressed.pdf&nombObjeto=PerfTuristaExt&back=/TurismoIN/sitio/PerfTuristaExt&issuuid=](https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20del%20Turista%20Extranjero%202018&url=~/Uploads/perfiles_extranjeros/41/PERFIL%20DEL%20TURISTA%20EXTRANJERO%202018_compressed.pdf&nombObjeto=PerfTuristaExt&back=/TurismoIN/sitio/PerfTuristaExt&issuuid=)

PROMPERÚ; UNALM. 2002. Primer informe: Situación del ecoturismo en el Perú. Promperú. 128 p.

Pukara s.f. Manual de diseño de experiencias turísticas para el programa estratégico regional de turismo. Consultado 23 sep. 2019. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/335975544\\_Manual\\_de\\_diseno\\_de\\_experiencias\\_turisticas](https://www.researchgate.net/publication/335975544_Manual_de_diseno_de_experiencias_turisticas)

Reichheld, F.2003. The number one you need to grow. Harvard Business Review 81(12):46-55.

Rivera, J; Arellano, R, Molero, V. 2013. Conducta del consumidor, estrategias y tácticas aplicadas al marketing. 3 ed. Madrid, España, ESIC. 419 p.

Sandoval, E. 2006. Ecoturismo: Operación técnica y gestión ambiental (en línea). Trillas. México. 237 p. Consultado 01 mar. 2019. Disponible en [https://es.scribd.com/doc/295974397/Eco-Turismo#fullscreen&from\\_embed](https://es.scribd.com/doc/295974397/Eco-Turismo#fullscreen&from_embed)

San Martin. 2005. Estudio de la imagen de destino turístico y el proceso global de la satisfacción. Adopción de un enfoque integrador. Tesis Doc. Santander, España, Universidad de Cantabria. vi, 374 p. Consultado 18 oct. 2019. Disponible en <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10588/HSMtesis.pdf?sequence=1>

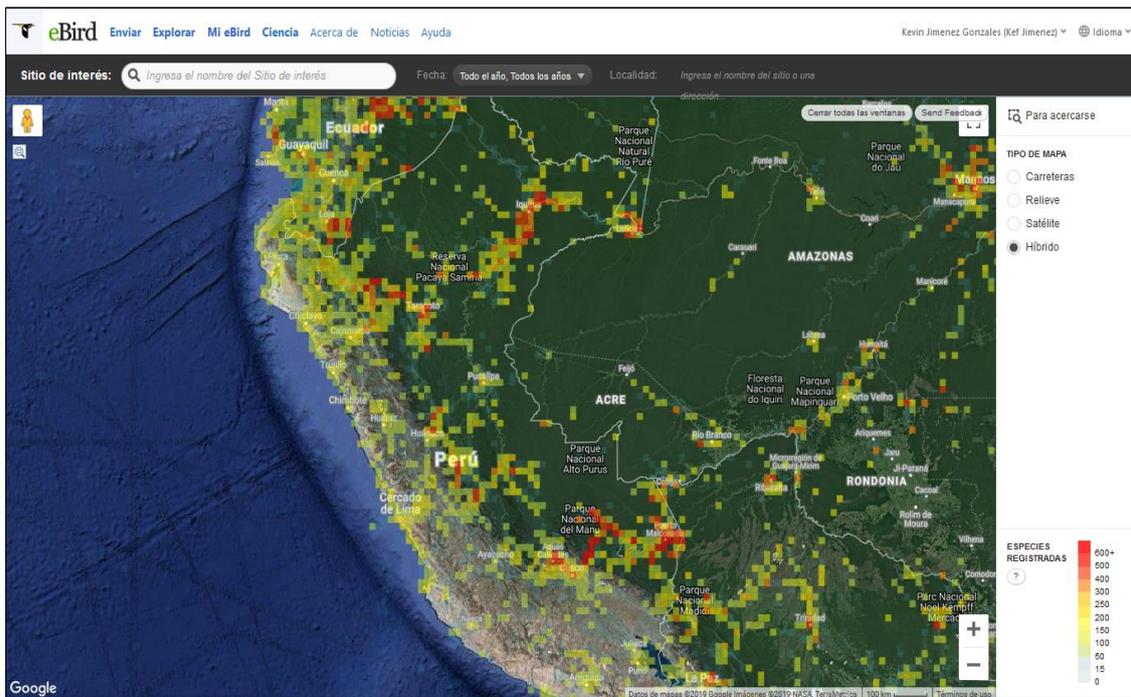
- Sekercioglu, C. 2002. Impacts of birdwatching on human and avian communities. *Environmental Conservation* 29(3): 282-289.
- SEO/Birdlife. 2011. Manual SEO/BirdLife de Buenas Prácticas Ambientales en Turismo Ornitológico. Madrid, España, Sociedad Española de Ornitología. p 3.
- Seweryn, R. 2013. Managing a customer's expectations in tourism as a determinant of their satisfaction (en línea). *In* Hittmar, S. (ed.). *Marketing Trends in Theory and Practice*. Eslovaquia, Institute of Management by University of Zilina. part IV, c. 8, p. 140-143 Consultado 22 oct. 2019. Disponible en [http://rseweryn.com/article\\_expectation.html](http://rseweryn.com/article_expectation.html)
- Sperling, A. 2004. *Psicología simplificada*. 38 imp. México D.F., México, Selector. 269 p.
- Tapper (2006) Wildlife watching and tourism, a study on the benefits and risks of a fast growing tourism activity and its impacts on the species (en línea). Bonn, Alemania, UNEP. 68 p. Consultado 15 jun. 2019. Disponible en [https://www.cms.int/sites/default/files/document/ScC14\\_Inf\\_08\\_Wildlife\\_Watching\\_E\\_0.pdf](https://www.cms.int/sites/default/files/document/ScC14_Inf_08_Wildlife_Watching_E_0.pdf)
- Tilden, F. 1977 *Interpreting our heritage*. 3 ed. USA, The University of North Carolina Press. xx, 170 p.
- UNEP (2005) Forging links between protected areas and tourism sector: How tourism can benefit conservation (en línea). París, Francia. 48 p. Consultado 8 ago. 2019. Disponible en <http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/DTIx0591xPA-ForgingLinks.pdf>
- Valentine, P; Birtles, A. 2004. Wildlife Watching (en línea). *In* Higginbottom, K (ed.). *Wildlife tourism. Impacts, management and planning*. Australia, CRC for Sustainable Tourism. p. 15-34. Consultado 15 oct. 2019. Disponible en <https://sustain.pata.org/wp-content/uploads/2014/12/WildlifeTourism-impacts.pdf>

Wilson, E. 2003. *Biophilia*. 12 ed. Estados Unidos, Harvard University Press. 167 p.

Zeithaml, V. 1988. Consumer perception of Price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence (en línea). *Journal of marketing* 52:2-22. Consultado 05 abr. 2019. Disponible en <https://pdfs.semanticscholar.org/a54b/2631b97831fba7d4155f4eff9a09220cb79.pdf>.

## VIII. ANEXOS

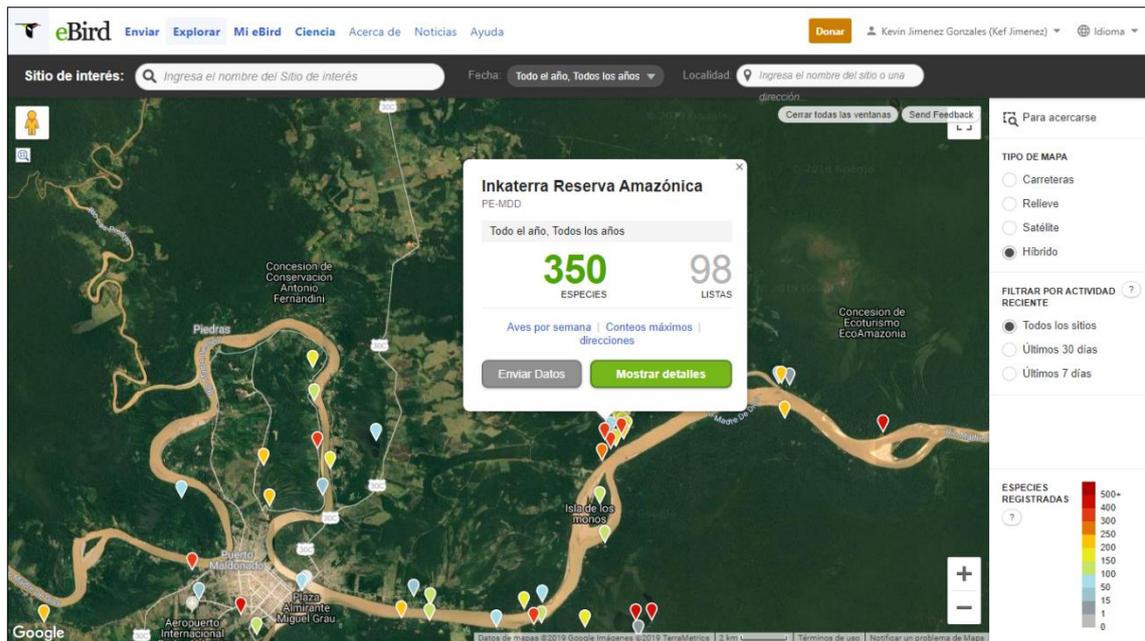
### Anexo 1: *Hotspots* de aves en Perú y Madre de dios



**Figura 10: Mapa del Perú con los puntos calientes de aves**

Fuente: Ebird (<https://ebird.org/hotspots>).

Los puntos rojos son donde se han registrado más de 300 especies de aves hasta el 19 de mayo del 2019.



**Figura 11: Aves en Inkaterra Reserva Amazónica en la Provincia de Tambopata**

Fuente: Ebird (<https://ebird.org/hotspots>).

Cantidad de especies de aves que se han registrado en el albergue de Inkaterra Reserva Amazónica hasta el 19 de mayo del 2019.

## Anexo 2: Aves en la publicidad y marketing de la web de Inkaterra

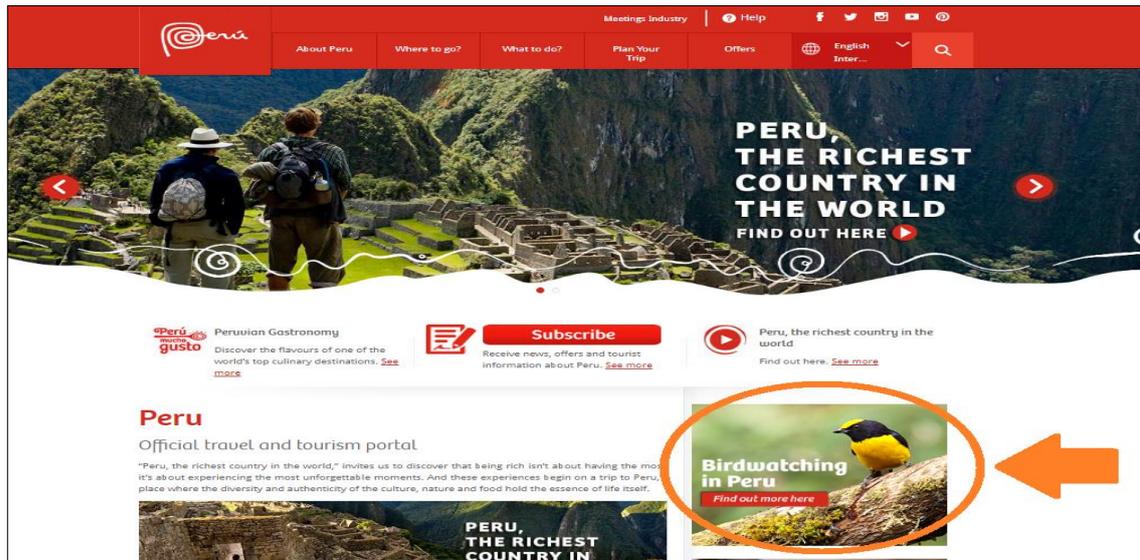


Figura 12: Observación de aves en la portada web de Perú

Fuente: <https://www.peru.travel/?internacional>

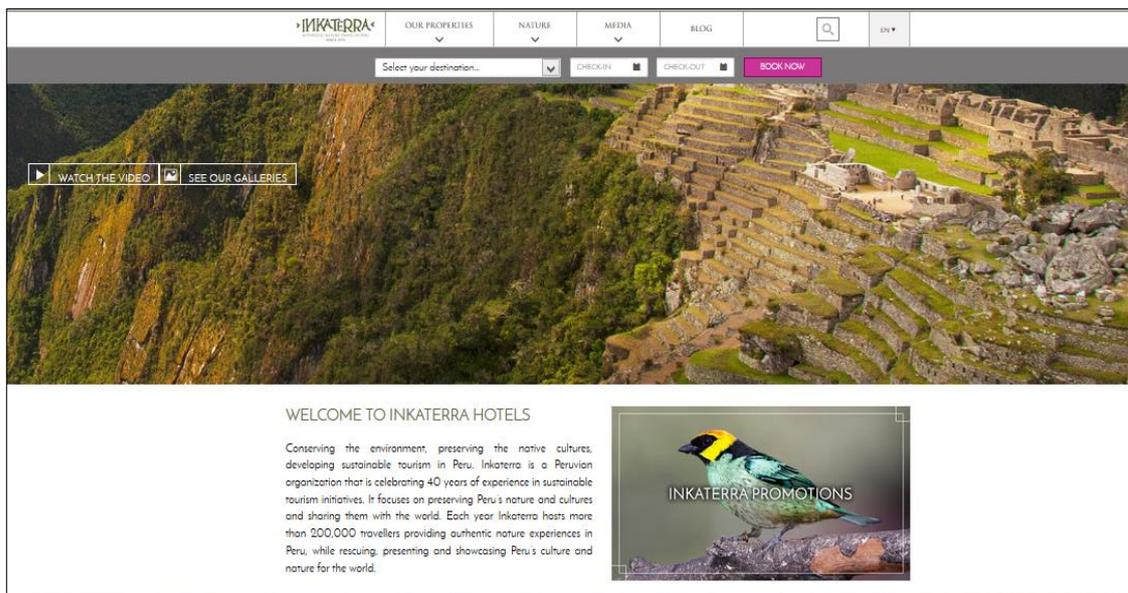
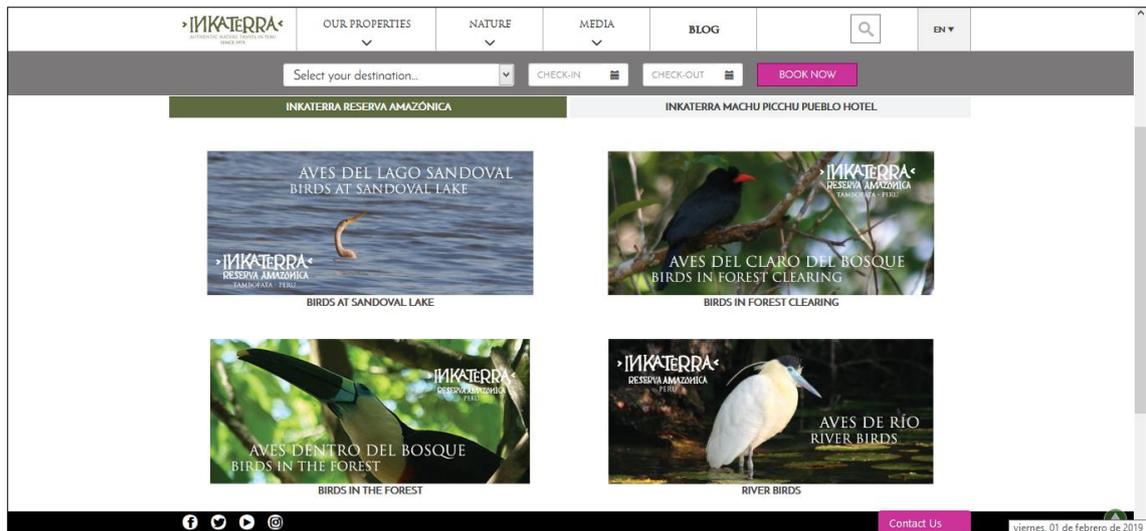


Figura 13: Ave en la portada web de la compañía Inkaterra

Fuente: <https://www.inkaterra.com/>



**Figura 14: Guías de campo de aves para Reserva Amazónica**

Fuente: [https://www.inkaterra.com/nature\\_conservations/field-guides/inkaterra-reserva-amazonica/](https://www.inkaterra.com/nature_conservations/field-guides/inkaterra-reserva-amazonica/)



**Figura 15: Lista de aves en Inkaterra, Tambopata**

Fuente: [https://www.inkaterra.com/nature\\_conservations/check-list/tambopata/](https://www.inkaterra.com/nature_conservations/check-list/tambopata/)

INKATERRA RESERVE HOTEL, SPA & RESORT

OUR PROPERTIES NATURE MEDIA BLOG E-GIFT CARD

SEARCH EN

NATURE ES

INKATERRA EXPLORER GUIDES SIGHTINGS FIELD GUIDES CHECK LIST ECOLOGICAL CALENDAR BI



Reference Photo

INKATERRA RESERVA AMAZÓNICA INKATERRA HACIENDA CONCEPCIÓN INKATERRA GUIDES FIELD STATION

INKATERRA MACHU PICCHU PUEBLO HOTEL INKATERRA HACIENDA URUBAMBA

< 2019 2018 2017 >

BLUE AND YELLOW MACAW  
Javier H. - Inkaterra Explorer Guide



It was a perfect sunny morning for an excursion to Lake Sandoval. Inkaterra Explorer Guide Javier along with a group of 10 travelers sailed for 30 minutes by canoe to the Tambopata National Reserve to enjoy an interesting walk through the long trails to reach the Lake Sandoval. At the halfway point, they were

WOOD TURTLE  
Javier H. - Inkaterra Explorer Guide



Around 8:00 am, Inkaterra Explorer Guide Javier along with 2 travelers took advantage of the sunny morning to take a walk on the trails in Inkaterra Reserva Amazónica Natural Reserve as part of birdwatching excursion in search of different bird species. For more than half an hour, they had the opportunity to spot a diversity of birds such as

**Figura 16: Avistamientos de fauna en Reserva Amazónica**

Fuente: [https://www.inkaterra.com/nature\\_conservations/sightings/inkaterra-reserva-amazonica/](https://www.inkaterra.com/nature_conservations/sightings/inkaterra-reserva-amazonica/)

**Tabla 60: Algunos avistamientos destacados de fauna en Reserva Amazónica**

2017	2018	2019
Cotomono ( <i>Alouatta seniculus</i> )	Cotomono ( <i>Alouatta seniculus</i> )	Guacamayo Azul y Amarillo ( <i>Ara ararauna</i> )
Mono leoncito ( <i>Cebuella pygmaea</i> )	Perezoso de tres dedos ( <i>Bradypus variegatus</i> )	Jaguar ( <i>Panthera onca</i> )
	Anaconda ( <i>Eunectes murinus</i> )	Caiman blanco ( <i>Caiman cocodrilus</i> )
	Aguila negra ( <i>Aquila verreauxii</i> )	Capybara ( <i>Hydrochoerus hydrochaeris</i> )
		Arasari encrestado ( <i>Pteroglossus beauharnaessi</i> )
		Puercoespín brasileiro ( <i>Coendou prehensilis</i> )
		Carpintero de Granta Blanca ( <i>Piculus leucolaemus</i> )
		Lagarto caimán ( <i>Dracaena guianensis</i> )

Fuente: [https://www.inkaterra.com/nature\\_conservations/sightings/inkaterra-reserva-amazonica/](https://www.inkaterra.com/nature_conservations/sightings/inkaterra-reserva-amazonica/)

Todas estas imágenes, con excepción de los avistamientos de fauna del año 2019, han sido tomadas el 01 febrero del año 2019, meses anteriores al arribo de los turistas encuestados, los cuales podrían haber ayudado a formar ciertas expectativas de fauna.

## **Anexo 3: Pautas y objetos utilizados para una buena interpretación**

### **3.1. Pasos de la interpretación**

Ham (1992) al describir el desarrollo de la interpretación presenta cuatro cualidades que se debe tener en cuenta:

- La interpretación es amena  
Se necesita seriedad en la labor de la interpretación; pero ello no quiere decir que emocionalmente se esté serio con la audiencia. Se debe más bien desarrollar una interpretación entretenida. Sonreír, interacción: comunicación de doble vía, música e imaginación, son algunas pautas.
- La interpretación es pertinente  
Esto abarca dos cualidades: significativo y personal.  
Significativo es utilizar términos familiarizados, evitando, al menos que sea necesario, terminologías técnicas. Las analogías, ejemplos y comparaciones pueden ser puentes entre lo técnico y lo cotidiano.  
Personal. Las personas prestan atención a lo que les interesa, esto se llama Atención selectiva.
- La interpretación es organizada  
La charla, guiado o exposición en que se esté prestando atención debe ser fácil de seguir. A mayor esfuerzo, las personas cambian su atención a otra cosa. Debe haber un orden en las ideas que se presenten, no mezclando un tema con otro que, si bien pueden tener relación, no está en el orden correcto. Basado en estudios, cinco o incluso menos, deben ser las ideas principales de una interpretación, esto debido a que una persona puede manejar en una sola vez cinco ideas.
- La interpretación tiene un tema  
La interpretación debe tener un tema, un mensaje principal, y dependiendo del mensaje, sus cinco o menos ideas principales presentadas en orden, las cuales ayudarán a la audiencia a entender este mensaje.

Como se ha descrito en el cuarto principio, el intérprete debe presentar una historia, Freeman (1957) en Ham (1992) indica que lo importante es el relato.

### **3.2. Materiales de ayuda.**

En los diferentes tipos de interpretación, existen diversos tipos de ayudas visuales o ilustraciones como dispositivas, muestras, franelógrafos, fotografías, mapas, folletos, letreros, entre otros. (Ham 1992 y Domroese y Sterling 1999). Esto también depende si la presentación solo es escrita, es decir, el turista tiene que leer; por ejemplo, exhibiciones, rótulos y folletos; o si es oral, que es cuando hay una persona que habla y la audiencia solamente escucha; sin embargo, ambas pueden combinarse, todo depende de cómo está planificada la interpretación.

En la presente investigación se estudió las presentaciones orales, que es cómo se desarrollaron las excursiones, no dejando de lado las presentaciones escritas debido a que Inkaterra cuenta con un pequeño centro de interpretación donde se hace uso de la interpretación escrita, pero siempre acompañado del guía.

Si un intérprete decide durante la planificación de su charla o excursión<sup>13</sup> utilizar ayuda visual, debe tener en cuenta que las ilustraciones son solo ayuda, no es el objetivo de la charla, se debe elegir utilizarlas cuando realmente van a complementar y ayudar a la comprensión del tema expuesto. Este tipo de charlas se denominan charlas ilustradas (Ham 1992). Domroese y Sterling (1999) al referirse a los senderos autoguiados sugieren que los letreros y folletos son ayudas relevantes.

Quizás las ayudas visuales más usadas en los senderos son posiblemente los letreros y paneles que brindan cierta información de la zona donde se encuentran estos.

Ham (1992) al hablar de ayudas visuales se refiere a un tipo en particular como son las muestras, estas son objetos reales o representaciones de algo. Fazio y Douglas (1986) en Ham (1992) al hablar de los tipos de muestras indican que son objetos concretos. Siguiendo

---

<sup>13</sup> Ham (1992) indica que las charlas y excursiones tienen similitudes al tener ambas un tema, pero también refiere que existen diferencias debido a que la excursión es una presentación móvil, casi siempre son visuales y requiere mayor compromiso de la audiencia de tiempo y esfuerzo. De manera general, la audiencia podría estar interesada en un tópico.

esta línea podríamos indicar que en excursiones de la selva se podría hacer alusión a semillas, plumas y hojas o representaciones que el intérprete lleva consigo para hacer referencia a algo, estas a la vez son muestras activas, lo cual quiere decir que son manipulables debido a que una pluma de un ave puede ser pasada por los miembros de la audiencia para ser tocada y apreciar sus colores.

Otro tipo de ayuda que refiere Ham (1992) son los audios como sonovisos y películas, pero estos son más utilizados para charlas en un determinado lugar. Más adelante se mencionará como son usadas las grabadoras o celulares para lo que respecta a la observación de aves.

Como se puede entender, existe diversidad de ayuda para la interpretación y algunas en especial para las excursiones, todo depende de cuan necesario son y cómo el intérprete planifica y hace que los visitantes comprendan el mensaje a través del uso de sus sentidos.

## **Anexo 4: Las aves en el ecoturismo y en la interpretación ambiental**

### **4.1. Del origen del turismo al ecoturismo**

El turismo como industria tuvo sus inicios en el siglo XIX, cuando el inglés Thomas Cook logró crear el paquete turístico en 1841, en el cual, el viajero tenía diferentes servicios incluidos y organizados. Los lugares a visitar eran ciudades famosas de Europa, Estados Unidos, Medio oriente y Egipto. (Acerenza 2006)

Luego de la segunda guerra mundial, el turismo tuvo una gran transformación, la industria de la aviación revolucionó su actividad con el aumento de vuelos comerciales y construcción de aviones con mayor capacidad de personas. (Acerenza 2006); además, la ONU creó los derechos humanos, los cuales declaraban que toda persona tenía derecho a transitar libremente, al descanso y a las vacaciones pagadas; ello fue tomado por la Organización Mundial del Turismo que lo incluye en la Carta del turismo y código del turista de 1985 (Gascón 2016). Todos estos factores contribuyeron a que mayor número de personas tengan accesibilidad a los viajes nacionales e internacionales, dándose de esta forma el turismo de masas. Muchos gobiernos vieron una oportunidad económica, cambiaron sus modelos y dieron políticas de abrir las fronteras. Un ejemplo de crecimiento turístico es España que el año 2018 recibió 82 773 156 visitantes extranjeros, lo cual inyecta bastante dinero al país. (INE 2019). De estos ejemplos hay muchos más.

Sin embargo, debe uno preguntarse ¿Cómo impacta esta masividad de personas que visitan un país o un lugar al recurso turístico y a las sociedades locales? Si bien el turismo genera cosas positivas, se sabe desde hace ya varios años, que ha traído también impactos negativos, llegando a existir casos de deterioro del recurso y de rechazo al turismo por parte de las comunidades locales como es el ejemplo de las Islas Canarias. (Marrero 2006) o el cierre de lugares al turismo como es el caso de Maya Bay por parte del gobierno de Tailandia para que se recuperen sus recursos naturales<sup>14</sup>. Entonces ¿Existen actividades dentro del turismo que sean amigables con los recursos y comunidades locales sin afectar los ingresos económicos que genera el turismo?

---

<sup>14</sup> <https://edition.cnn.com/travel/article/thailand-maya-bay-reopening-date/index.html>

En 1987, luego que se emitiera el informe Nuestro futuro Común sobre el cambio climático, el cual sacó a la luz los grandes daños ambientales que sufría el planeta debido a las actividades antrópicas, se manifestó que el nuevo parámetro a trabajar a nivel mundial era la sostenibilidad (ONU 1987). ¿Y que implicaba ser sostenible y como las diferentes industrias debían involucrarse? El nuevo enfoque de trabajo tomaba en consideración las variables economía añadiéndole sociedad y naturaleza, sobre todo esta última era de gran relevancia debido a los impactos negativos al ambiente; lo que se buscaba era sostener -mantener- los recursos en el tiempo y que sea vean beneficiadas a la vez las comunidades involucradas. La idea era, y es, que haya un crecimiento positivo de estas variables, pero que se cree un sistema donde aquellas variables se sostengan y se interrelacionen, dando como resultado que las futuras generaciones también gocen de los recursos que han usado sus generaciones pasadas.

El turismo y sobre todo los líderes de turismo comenzaron a hablar de la gestión del turismo sostenible, la cual busca que los recursos que se visitan sean preservados y no solo se busque el desarrollo económico sino el desarrollo social para con las comunidades locales e indígenas, y a la vez enseñar al visitante la importancia de los recursos naturales y de la conservación. Es decir, los nuevos componentes, aparte de economía, son ambiente y sociedad y cómo se relacionan estos, como se ha indicado líneas arriba.

Dentro de esta nueva filosofía de la sostenibilidad turística, comenzaron a plantearse alternativas al turismo de masas, sobre todo al de sol y playa; se comenzó a tomar en cuenta los recursos naturales siendo las áreas naturales protegidas o parques nacionales -dependiendo la denominación del país- los lugares idóneos a desarrollarlo.

Pero el turismo de naturaleza también puede traer impacto si la gestión no es sostenible. En la década de 1980 se comenzó a hablar del Ecoturismo como una forma diferente del turismo de naturaleza. (Drumm y Moore 2002)

## 4.2. Ecoturismo

El ecoturismo ha crecido en los últimos años, en algunas clasificaciones del turismo lo consideran como un tipo de esta actividad, pero más que un tipo de turismo es el modelo de la gestión sostenible del turismo de naturaleza.

Su definición, basado en los que indican Drumm y Moore (2002), es el viaje responsable a lugares naturales o en cierto grado prístinos donde el turista aprenda sobre la conservación de los recursos naturales, la gestión de estos y se involucre con la cultura local; además, que esta actividad genere fondos para continuar con el cuidado del lugar, es decir, que sea rentable.

Bajo esta misma línea de sostenibilidad y naturaleza se han creado otras alternativas, llámese agroturismo, turismo vivencial, entre otros, que en realidad en muchas ocasiones se combinan dentro de un mismo paquete, lo que puede hacer que un turista realice diferentes modalidades de turismo, o mejor dicho actividades, en un mismo viaje por un país; pero lo que se debe tener en cuenta es la motivación principal del turista. Si la naturaleza, en cierto grado prístina, y la conservación es la prioridad, entonces si es ecoturismo y los otros atractivos y actividades son complementarios. (PROMPERÚ y UNALM 2002)

Un tipo de turismo o modalidades dentro de este que se suelen relacionar son: Turismo de naturaleza, turismo verde, turismo científico o de investigación, entre otros. Sin embargo, a pesar de que en muchos casos parezcan lo mismo, existe una línea muy delgada que los diferencian del ecoturismo.

Según estudios, al inicio del siglo XXI, el turismo de naturaleza, en el cual se encuentra el ecoturismo, ya había crecido en mayor proporción que el turismo en general, sobre todo en los trópicos (Drumm y Moore 2002)

Lo que hace diferente al ecoturismo de otras modalidades de turismo de naturaleza o tipos de turismo, además de lo que ya se ha mencionado sobre el turismo sostenible, es:

- El desarrollo en áreas naturales que tengan cierto grado de prístino, o que no hayan sido creadas en su totalidad por el hombre. El lugar debe formar parte de un ecosistema natural en el que se desarrollen sus procesos ecológicos propios.
- La gestión de la conservación de los recursos, y para ello debe haber un plan previo por parte del gestor.
- Ofrecer una experiencia educacional donde el visitante retorne a su lugar de origen, entendiendo y comprendiendo sobre la importancia de los procesos ecológicos, la flora y la fauna propia del lugar y la población local, y a partir de ello, ser una persona más sensible respecto a aquellos temas. (Drumm y Moore 2002).

Es decir, este tipo de turista, el ecoturista, es una persona que busca más la naturaleza y es consciente o quizás tiene ciertas preferencias por la conservación y las comunidades locales en lugares naturales, es una audiencia no cautiva a diferencia del turismo científico; o también, que haya obtenido todo aquel interés luego de visitar un lugar con esas características. Por lo tanto, no es el típico turista que busca lo de siempre como ciudades, playas y otros lugares masivos que a veces no cuentan con gestión sobre la conservación de los recursos.

#### **4.2.1. El ecoturista**

Drumm y Moore (2002) al hablar de las atracciones ecoturísticas, mencionan que estas *«pueden ser una especie de flora o fauna rara o endémica o una combinación de especies, vida silvestre abundante, altos índices de diversidad de especies, formaciones geomorfológicas inusuales o espectaculares, o manifestaciones culturales históricas o contemporáneas únicas en un contexto natural»*. Todos estos recursos que se encuentran dentro del factor naturaleza, están en los intereses de los turistas, pero también depende del nivel de afición, dedicación y esfuerzo de cada persona. Algunos querrán ver específicamente especies raras o endémicas, mientras que otros la combinación de todas estas con otros recursos. Tapper (2006) indica que la observación de fauna silvestre ha aumentado en los últimos años a nivel global.

Tenemos entonces los siguientes atractivos ecoturísticos:



**Figura 17: Recursos turísticos en Ecoturismo**

Fuente: Elaborado por el investigador en base a Drumm y Moore (2002) y Tapper (2006).

Según la clasificación de Sandoval (2006), el ecoturista según su motivación puede ser:

- verdadero o serio (*hard*): científicos, estudiantes que aceptan servicios rústicos, pero desean ver más vida silvestre.
- casual o accidental (*soft*): personas que eligen el lugar como parte de un paquete más grande, desean observar flora y fauna en general, y realizar algunas otras actividades más exigentes.

Otra clasificación es la de Palomeque *et al.* (1997) en Sandoval (2006), basado en las motivaciones al visitar lugares naturales, la cual es:

**Tabla 61: Clasificación de visitantes a sitios naturales**

Tipos	Descripción
<b>Naturalista aventurero</b>	Quien realiza actividades de exigencia en lugares naturales, el interés es físico - deportivo.
<b>Turista naturalista</b>	Contacto íntimo con la naturaleza, ya está concientizado, son estudiosos de las ciencias naturales; por lo tanto, su interés es exclusivamente con el medio natural.
<b>Campista</b>	Interés en varios temas donde la naturaleza es para un rato, busca comodidades.
<b>Turista de naturaleza informado</b>	Interés netamente en áreas naturales y los temas relacionados al lugar y la naturaleza, se han informado previamente. No es un estudioso académico de las ciencias naturales, aunque pudiera serlo, pero su interés es elevado. Se puede decir que es el perfecto ecoviajero.
<b>Turista de naturaleza ocasional</b>	Interés en varios temas, la naturaleza es uno muy importante, pero debe combinarse con otros, se busca visitar aquellos lugares naturales que son hitos como parte de todo un paquete.

Fuente: Sandoval (2006).

Como se puede apreciar, si bien la naturaleza es un recurso principal, son varios los motivos por el cual se visitan lugares naturales, no siendo necesariamente, el conocer las propiedades del lugar el motivo de la visita.

Para los que sí están interesados en conocer las características del espacio natural, pero al ser en muchas ocasiones lugares remotos y donde las comodidades en ciertas ocasiones son limitadas, Sandoval (2006) presenta la siguiente clasificación sobre los ecoturistas acomodándolos según el esfuerzo físico:

**Tabla 62: Clasificación de ecoturistas**

Nivel de dedicación física	Nivel de interés por el ambiente
<p>Serio / Hard (con esfuerzo físico)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Caminata</li> <li>- Excursionismos</li> <li>- Escalada</li> <li>- Ciclismo de montaña</li> <li>- Descenso den ríos</li> <li>- Kayakismo</li> <li>- Cañonismo</li> </ul>	<p>Serio / Hard (experimentado)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios botánicos.</li> <li>- Estudios zoológicos</li> <li>- Estudios arqueológicos</li> <li>- Viajes estudiantiles</li> <li>- Aulas verdes</li> <li>- Trabajo de voluntariado</li> </ul>
<p>Casual / soft (sin esfuerzo físico)</p>	<p>Casual / soft (curioso)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vuelo autónomo</li> <li>- Excursiones a caballo</li> <li>- Excursiones en botes a motor</li> <li>- Excursiones en vehículos rústicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observación de flora y fauna</li> <li>- Observación de aves</li> <li>- Safaris fotográficos</li> <li>- Visitas a comunidades rurales</li> <li>- Visitas a comunidades indígenas</li> </ul>

Fuente: Sandoval (2006).

UNEP (2005) basado en Cochrane (2003) presenta una clasificación de los turistas internacionales que visitan áreas protegidas donde se describe las características de cada uno:

**Tabla 63: Tipología de turistas internacionales para áreas protegidas**

Categoría	Características
<b>Explorador</b>	Individualista, solitario, aventurero, no requiere de facilidades especiales. Puede ser relativamente acomodado, pero prefiere no gastar mucho dinero. Rechaza facilidades diseñadas específicamente turísticas en favor de las comunidades locales.
<b>Mochilero</b>	Viaja lo más extenso posible con un presupuesto limitado. Usualmente toma un año sabático entre la escuela/universidad y empezar a trabajar. Limitaciones transporte local, alojamiento barato, etc. Puede calificar como experiencia de viaje en vez que conocer la cultura local. Disfruta de caminatas y escenarios, pero usualmente no puede visitar áreas remotas porque son caras. Requiere facilidades de bajo costo.
<b>Mochilero plus</b>	Usualmente viajeros experimentados, y generalmente con profesión bien remunerada. Más demandante en términos de facilidades que el Mochilero y con un gasto diario más alto. Verdaderamente deseoso de aprender de cultura y naturaleza, y requiere buena información.
<b>De grupos</b>	Usualmente inexperto en viajes, prefiere viajar en grupos grandes, puede ser rico. Disfruta de aspectos superficiales de la cultura local, escenarios naturales y de la fauna si es fácil de ver. Necesita buenas facilidades, y solo viajara lejos si el viaje es confortable. Incluye pasajeros de cruceros.
<b>Interés general</b>	Viajan como viajeros individuales, con itinerarios hechos a la medida con un tour operador, y usualmente prefieren seguridad y una compañía de viajes grupal. Usualmente tienen tiempo limitado para vacaciones. Posiblemente son adinerados, interesados en la cultura, interesados en naturaleza/vida silvestre cuando no es difícil de ver. Pueden ser activos y disfrutan de aventuras “suaves” tales como caminatas fáciles y canotaje de nivel bajo. No gustan de viajar largas distancias sin puntos de interés. Necesita buenas facilidades, aunque pueden aceptar acomodaciones básicas para periodos cortos.
<b>Interés especial</b>	Dedicado a un pasatiempo en particular, bastante aventurero, dispuesto a pagar para disfrutar de su pasatiempo y que otros se encarguen de la logística. Viajan como individuales o en grupos. Pueden tener poco interés en la cultura. Requieren facilidades y servicios especiales, como por ejemplo barcos de buceos y guías de aves. Aceptan molestias y viajes largos para lograr sus objetivos. Pueden tener involucramiento activo, por ejemplo, proyectos de investigación del medio ambiente. Prefiere grupos pequeños.

Fuente: UNEP (2005) basado en Cochrane (2003).

Si bien estas clasificaciones ayudan a mostrar parámetros y clasificar tipos de ecoturistas y turistas interesados en la naturaleza, en la vida real, todas estas actividades se pueden combinar. Puede también darse el caso, que es lo más probable, que el mismo operador, ofrezca diversidad de actividades para diferentes tipos de ecoturistas. Todo depende de qué tipo de ecoturista se busca y que tipo de actividades se desea ofrecer, en todo ello es muy importante informar al potencial visitante sobre el nivel de esfuerzo de las actividades y los temas a tratar.

#### **4.2.2. Tipos de actividades en el ecoturismo**

La operación turística ofrece muchas actividades como se puede leer líneas arriba según la primera clasificación de Sandoval (2006). Sin embargo, se debe buscar qué es lo que motiva a los ecoturistas a realizar esas actividades, estas pueden ser diversión, aprendizaje, descanso, entre otras.

Si se enfoca netamente en el ecoturismo, como se indicó antes, esta actividad se diferencia entre otras cosas por la experiencia educacional, pero ello no quiere dejar de omitir la diversión, descanso y otras motivaciones como necesarias.

Dentro de esta experiencia educacional ¿Qué es lo que viene a aprender el ecoturista? ¿Qué busca en la naturaleza que no encuentra en otros lugares? ¿Qué desea sentir u observar?

Acorde con lo manifestado por Drumm y Moore (2002) sobre los atractivos ecoturísticos y ver su fuerte relación con el componente naturaleza, Tapper (2006) manifiesta que el turismo de observación de vida salvaje está creciendo bastante e incluso la demanda es mucho mayor que otras actividades especializadas del ecoturismo. En algunos casos se enfoca más a los animales en la naturaleza que en las plantas.

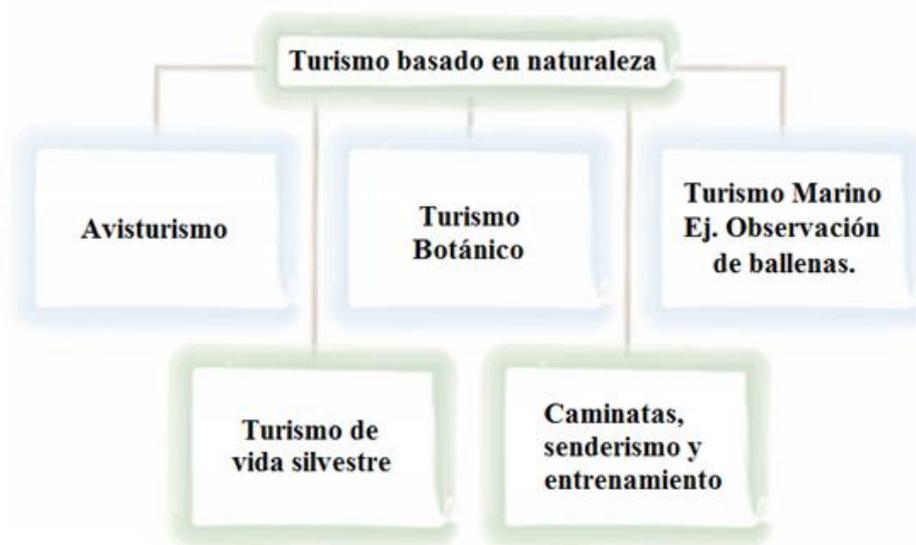
De acuerdo a la clasificación de Sandoval (2006), al hacer un análisis general, menciona que para el ecoturista casual/*soft* (curioso), la observación de fauna y flora es el primer tipo de actividad, sin entrar en detalle de alguna especie en particular, es decir, se puede interpretar el observar la flora y fauna como un todo, la combinación de todas las especies. Sin embargo, cuando se pasa a la segunda actividad de esta clasificación, si existe un tipo de fauna en especial: las aves. ¿Por qué se hace énfasis en este recurso junto con el resto de fauna y la

flora? Y tomando la clasificación de UNEP (2005) basado en Cochrane (2003) ¿Cuál es el nivel de la participación de las aves en las actividades ecoturísticas para visitantes con intereses generales en la cultura y la naturaleza?

### 4.3. Las aves en el ecoturismo

El recurso ave, es un tipo de fauna que se encuentra en todo el planeta, es un recurso muy vistoso por sus tonalidades -dependiendo la especie-, hay de todos los tamaños, tienen cantos muy particulares y además se encuentran en el imaginario cultural. Muchas empresas de ecoturismo han visto en las aves un vehículo importante para interpretar el medio donde se encuentra la operación turística y dar a conocer los valores de este a las personas.

CREST (2015) al mostrar las actividades que se realizan en el turismo basado en la naturaleza, presenta al turismo basado en las aves o aviturismo como un nicho muy importante.



**Figura 18: Actividades desarrolladas en el turismo de naturaleza**

Fuente: CREST (2015).

Si bien el aviturismo puede haber aumentado por la mayor demanda de observadores de aves, Sekercioglu (2002) al interpretar a Cordell y Herbert (2002), menciona que la observación de aves es el segmento con mayor crecimiento del ecoturismo; también se ofrece este servicio a

ecoturistas de interés general, debido a que las aves son parte importante de la fauna. La actividad relacionada a las aves se ha visto en crecimiento debido también a que los equipos para observarlas ahora son más comerciales y con precios más accesibles, mayores documentales de aves y vida silvestre. Uno de los mayores motivos es el crecimiento de la fotografía de vida silvestre.

#### **a. Observación de aves**

De acuerdo a Serkecioglou (2002), es la actividad de observar e identificar aves en su hábitat natural. Es decir, hay un componente adicional que se refiere al escenario; si relacionamos a esta actividad con la conservación, se puede decir que el lugar donde se desarrolla, debe contar con ciertas condiciones mínimas para que las especies a observar cuenten con un hábitat idóneo y así la actividad pueda desarrollarse de una manera óptima.

Básicamente no hay lugar en la tierra, donde puede ir el humano, que no tenga aves. Existen lugares cuyo atractivo es la naturaleza, donde pueden encontrarse entre 50 y 500 especies de aves, por lo que siempre existen suficientes objetos para la observación e identificación, quiere decir, para la observación de aves.

De esta forma se puede concluir que la observación de aves es un producto muy importante dentro del turismo de naturaleza y sobre todo del ecoturismo, pudiéndose combinar con la observación y fotografía de la vida silvestre.

### **4.3.1. Estadísticas de la observación de aves en la industria del turismo**

#### **a. Datos de la observación de aves en las últimas décadas**

Según la *National Survey on Recreation and Environment* (NSRE) en Estados Unidos, para finales del siglo pasado, la actividad de observar aves se ubicó en la séptima posición de las actividades más importantes que practicaban los estadounidenses. Esto daba un incremento de casi 33 millones de personas respecto a la misma investigación en el año 1983, lo que indicaba que para el año 1995, unos cincuenta y cuatro millones de personas aproximadamente, que representa el 27 por ciento frente al 12 por ciento del año 1985, ya

habían practicado esta actividad, al menos una vez en los últimos doce meses (Cordell *et al.* 1999). Esta actividad siguió creciendo en Estados Unidos al entrar al nuevo milenio (Cordell and Herbert 2002) y aún más a medida que pasaban los años en un 287 por ciento de 1982 al 2009, dando al avistamiento de aves y fotografía, como la actividad de mayor crecimiento en E.E.U.U. (CREST 2015)

Para el 2011, la encuesta nacional de Pesca y vida silvestre de E.E.U.U., indicaba que aproximadamente 46.7 millones de personas observaban aves en casa o en viajes -este número si bien parece menos, se refiere a personas que se dedican un poco más a la actividad-; de esta cantidad, 17.8 millones realizaban viajes fuera de casa, pudiendo ser dentro del mismo país de residencia o el extranjero, y el promedio era de 13 días. Otro estudio del servicio forestal de E.E.U.U. indicaba que 20 millones de personas habían tomado viajes fuera de casa y el promedio era de 14 días, es decir, ambos estudios tenían datos casi similares. (CREST 2015)

Según la organización de turismo caribeña (CTO por sus siglas en inglés), al 2008 se estimaba que existían 3 millones de viajes internacionales solo para la observación de aves. (CREST 2015).

#### **4.3.2. Principales países que demandan viajes relacionados a las aves**

En Reino Unido, la observación de aves ha llegado a ser el pasatiempo número uno según una encuesta del año 2013, y es junto con Holanda, Dinamarca, Francia y Suecia; los principales países europeos en demandar este tipo de actividad a países en desarrollo. (CREST 2015)

Según un estudio de ACORN (2008), aparte de los países mencionados como Fuente de origen de personas que desean observar aves, menciona a Alemania y Australia.

De esta manera, se conoce que Estados Unidos -según el apartado anterior- y ciertos países europeos y Australia son algunos de los más importantes mercados en demandar este tipo de producto.

### **4.3.3. Mercados o países demandados para la observación de aves**

Según ACORN (2008), para los estadounidenses, los principales mercados internacionales son México y Colombia, y los destinos secundarios han sido Venezuela, Costa Rica y Panamá. Para los europeos, los principales destinos están en África, siendo los países de mayor interés: Kenya, Tanzania, Uganda, Botswana y Namibia; otros destinos son Nueva Zelanda, Indonesia, Papua Nueva Guinea, Brasil, Colombia, India y Ecuador. Este reporte indica que una compañía de E.E.U.U. al citar diez destinos principales, nombró a *Manu Wildlife Center* en el puesto nueve, siendo el único lugar citado para el Perú.

Al haber sido el estudio en consulta elaborado hace ya más de una década, es probable que este panorama haya cambiado, teniendo en cuenta que Colombia es hoy en día más accesible a lugares de interés debido a la finalización de la guerra interna y el Perú por promoción y actividades en relación a aves, aunque ello debe ser demostrado.

### **4.3.4. Datos relevantes para el Perú sobre viajes internacionales relacionados a las aves**

PROMPERÚ (2013), presentó un estudio sobre el perfil del observador de aves con datos más actuales. Se debe tener en cuenta que, al ser una actividad que cada vez ha ido ganando más adeptos, las estadísticas pueden cambiar en algunos años. Así tenemos los siguientes datos:

- 9.17 millones de personas pertenecen a clubes de aves en E.E.U.U., Reino Unido y Suecia.
- 6.24 millones de personas viajaron fuera de su país en los últimos tres años.
- 2.42 millones de personas interesadas en visitar el Perú.

Este último número es muy interesante porque expresa el deseo de una buena cantidad de personas en arribar al país para observar aves. En este caso, el país también debe estar preparado para ofrecer productos de calidad como rutas, infraestructura, servicios, guías e intérpretes y, sobre todo, conocer muy bien al observador de aves.

#### **4.3.5. Características y motivaciones de los observadores de aves**

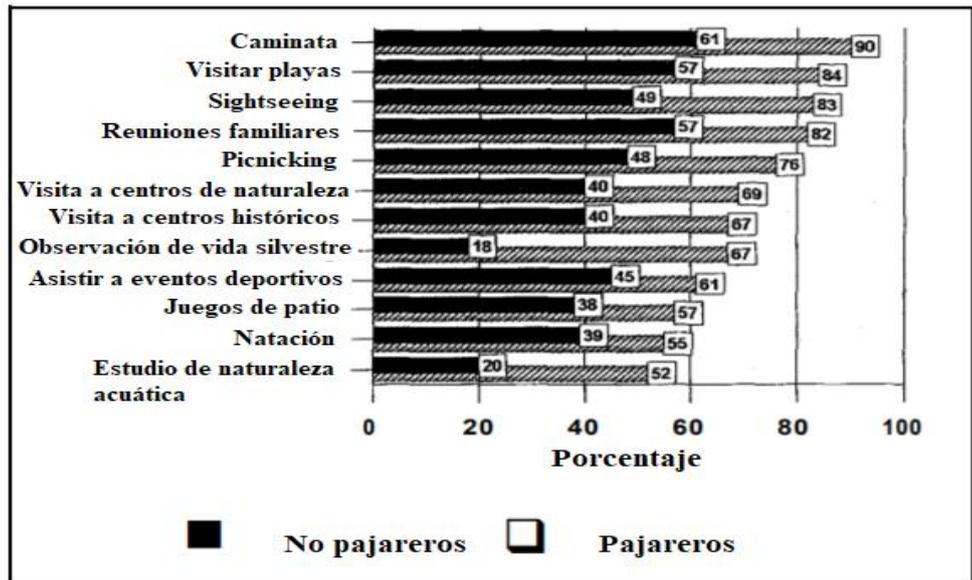
Según los datos de la NSRE de Cordell *et al.* (1999) demuestran lo siguiente:

- Más mujeres que hombres comenzaron a observar aves, entre 25 a 59 años. Sin embargo, en una comparación con el perfil de los miembros de la *American Birding Association* (ABA), la mayor parte sigue siendo varones.
- En su mayoría son personas que han terminado la secundaria, pero ABA si tiene un dato diferente aquí, según su perfil, la mayoría tiene estudios superiores.
- En mayor proporción son personas caucásicas.
- Ganan \$50 000 o más al año.
- Poseen dos o tres vehículos.
- La mayoría eran personas de la generación *Baby boom*, es decir, entre 34 y 54 años.

Este estudio indica también que «una característica de las personas que observan aves es el estudio por la naturaleza», lo que los lleva a hábitats menos afectados, de esta forma son más sensibles a la conservación. Se puede indicar, que estas a la vez, son sus motivaciones, coincidiendo con lo ya descrito sobre el perfil de ecoturista.

#### **4.3.6. Otras actividades practicadas por los observadores de aves**

Otras actividades recreacionales que realizan los observadores de aves en comparación con los que no observan aves son las siguientes:



**Figura 19: Actividades realizadas por los observadores de aves**

Fuente: Traducido de Cordell *et al.* (1999).

Como se puede apreciar, son varias actividades que realizan estas personas, pudiendo complementarse con la observación de aves, aunque en algunos casos, se requiere de una de estas actividades para poder ver aves, como por ejemplo las caminatas y visitar playas para ver aves playeras.

Además de estas actividades, la NRSE describe otras actividades que los observadores de aves realizan y las clasifica según el porcentaje de actividad:

<b>Menos del 33%</b>	<b>33-45%</b>	<b>45% o más</b>
<b>Correr/trotar</b> <b>Golf</b> <b>Tennis</b> <b>Deportes de equipo</b> <b>Futbol</b> <b>Tour en bicicleta</b> <b>Escalada en roca</b> <b>Caza</b> <b>Esqui alpino</b> <b>Esqui acuático</b> <b>Motociclismo acuático</b> <b>Snowboarding</b> <b>Rafting</b> <b>Pod swimming</b>	<b>Canotaje/ Kayak</b> <b>Balonmano</b> <b>Ciclismo (y estilo)</b> <b>Cabalgatas</b> <b>Picnic</b> <b>Reuniones familiares</b> <b>Juegos de patio</b> <b>Visita de centros de naturaleza</b> <b>Asistir a conciertos al aire libre</b> <b>Visitar sitios históricos</b> <b>Senderismo</b> <b>Mochileo</b> <b>Camping desarrollado</b> <b>Escalada de montaña</b> <b>Patinaje sobre hielo</b> <b>Motos de nieve</b> <b>Conducción fuera de carretera</b> <b>Sightseeing</b> <b>Pesca</b> <b>Paseo en barco</b> <b>Buceo</b>	<b>Observación de fauna</b> <b>Observación de peces</b> <b>Cross-country skiing</b> <b>Orientación</b> <b>Estudio de naturaleza</b>

**Figura 20: Actividades y su porcentaje de realización por los observadores de aves**

Fuente: Traducido de Cordell *et al.* (1999).

Como se puede apreciar, casi el 50 por ciento de los que observan aves se interesan en el estudio por la naturaleza, la observación de vida salvaje, la estancia en medios naturales y algunas actividades deportivas en estos medios. Sin embargo, no se debe menospreciar las otras actividades practicadas en menor proporción que en su mayoría son deportivas, porque aún tienen buena cantidad de participación, en ese caso, las personas combinan las actividades de observación de aves con otras de naturaleza.

Para ello se debe conocer quienes observan solamente aves y quienes la combinan con otras actividades.

#### **4.3.7. Tipos de observadores de aves**

Se debe tener en cuenta que, dentro de este tipo de ecoturistas, también existen clasificaciones, por ejemplo, la NSRE los divide según los días del año en que las personas se han dedicado a ver aves:

- de uno a cinco días,
- de seis a cuarenta y nueve días y
- de cincuenta días a más.

Ello quiere decir que el más dedicado, mínimo observa aves cuatro días en un mes.

CREST (2015) hacen una clasificación más profunda:

➤ *Hardcore birders*

- Solo enfocado en observar aves
- Viaja larga distancias para observar raras o nuevas especies
- No interesado en otras actividades.
- Representa el 100 por ciento de viajes de observación de aves

➤ Entusiastas

- Satisfecho con las aves que se puedan ver
- Amantes y conocedores de la naturaleza
- Interesado en otros elementos de la naturaleza y la cultura
- La satisfacción viene en parte en socializar con otras personas

➤ *Casual birders* / ecoturistas

- Turista no especializado.
- La satisfacción viene de visitar lugares naturales y tener una interacción superficial con la naturaleza.
- Combinan la observación de aves con otras actividades basadas en la naturaleza.
- Destinos con mayor accesibilidad.

Según el estudio Perfil de turista de observación de aves de PROMPERÚ (2013), existen tres tipos de observadores de aves:

- Los *Hardcore*, personas enfocadas al 100 por ciento en observar aves, no tienen interés de visitar iconos turísticos del lugar donde se encuentra debido a que su objetivo está bien definido.

- Los *Softcore*, son personas que están camino a ser *Hardcore* pero también están interesados en ver otras cosas.
- Los ocasionales, son personas que no están muy interesados en las aves, pero si de presentarse la oportunidad de apreciarlas, estarían dispuestas a hacerlo.

La clasificación de CREST toma como referencia puntual a las aves para los *Hardcore* y para los dos niveles menores, Entusiasta y *Casual/*Ecoturista, la combinación con el interés por la naturaleza e interacción social. En cambio, la clasificación de PROMPERÚ es más específico en tomar en cuenta el interés en las aves para los dos niveles más bajos; en lo que respecta el nivel *Hardcore*, estos coinciden bastante.

En ese caso, al tomar en cuenta ambas clasificaciones, se podría combinarlas y proponer lo siguiente:

- *hardcore*, su objetivo solo son las aves y ciertas especies de estas en particular, no hay interés en otros tipos de fauna;
- *softcore*, son como los anteriores solo que les podría faltar experiencia, conocimiento y viajes más extensos y a lugares más lejanos, es cuestión de tiempo para subir al nivel anterior;
- entusiastas, si están interesados en ver aves, pero no especies tan específicas, sino que puede ser géneros como por ejemplo loros y guacamayos;
- *casual birder* y ocasional que su interés es en fauna y dentro de ella están las aves.

#### **4.4. Las aves en la interpretación ambiental**

El ecoturismo busca transmitir ideas y conocimientos al turista que van en la línea de los ideales de la conservación, también debe «*ofrecer una buena experiencia de campo con buenas observaciones e interpretaciones de la vida silvestre*» (Sandoval 2006). Entonces, vale preguntarse ¿En ecoturismo, como se interpreta a las aves?

La interpretación ambiental, como se ha descrito en el marco teórico, puede manejar una gran variedad de temas, dentro de estos, el tópico *aves* es uno muy importante en lugares donde existen diversidad de estas especies, debido a que es un vehículo que puede ayudar a

interpretar los diferentes recursos presentes. Pero ¿Qué pasa si no se logra observar una especie de ave en especial que estaba dentro de las expectativas de los turistas? ¿Se puede interpretar a las aves aún sin verlas? ¿Cómo un guía puede interpretar un ecosistema y a la vez incluir a las aves?

Para ello, el guía debe tener cierto conocimiento sobre aves para poder relacionarlo con los otros intereses de los turistas. Interpretar aves requiere cierto nivel de conocimiento sobre la diversidad de especies, cantos, huellas, plumas, alimentación, nidos, huevos, entre otros muchos aspectos que al final deben lograr conectar con los intereses de los turistas.

El no lograr observar una especie específica, no es sinónimo de no cubrir las expectativas del turista, pues conociendo muy bien a una especie, el intérprete puede dar a conocer al visitante que un ave se encuentra presente si se llega a escuchar su canto, rastreando huellas, encontrando plumas, entre otras cosas. Aunque ello no quiere decir que no se deba hacer el máximo de observar al ave en particular; un turista ha viajado varios kilómetros para verla, lo que intenta en este caso la interpretación es cubrir en algo aquel vacío en caso no se observe al ave.

Ahora, viéndolo del lado opuesto ¿Puede la interpretación ambiental generar interés en las aves para los turistas que no están especializados en ellas y que tienen más bien expectativas generales de fauna?

Teniendo en cuenta que existen, según la clasificación ya descrita, turistas que no son expertos en la observación de aves, pero si están interesados en la vida silvestre, y que uno de los objetivos del ecoturismo es generar conciencia ambiental, siendo la interpretación un medio para hacerlo. En lugares donde el recurso *aves* abunda ¿Podría utilizársele para explicar otros recursos relacionándolo a este?

Véase, la fauna y la flora poseen relaciones de coexistencia, un ejemplo clásico es la polinización, mientras un colibrí se alimenta del néctar de una flor, involuntariamente toma el polen de esta, adhiriéndosele cerca o alrededores del pico, al continuar este individuo tomando el néctar de otras plantas o flores, deposita el polen; sin embargo, existen también otros medios de polinización como la acción del viento; ello puede ser aprovechado para incluir a las aves y relacionarlas con otros elementos. Explicando este proceso ecológico que

es vital en el planeta junto con otros procesos de gran importancia, se puede ir creando una historia entorno a las relaciones en los ecosistemas, sin dejar de lado las relaciones que tienen los seres humanos con todos esos elementos y cómo en las últimas décadas la intervención antrópica ha contribuido a ciertos cambios, generando impactos. Así se logra conectar a las personas con temas de preocupación actual, generar interés y acción ambiental.

De esta forma, se debe tomar en cuenta que la interpretación ambiental en las excursiones ayuda a que los turistas conozcan y comprendan sobre el medio que se está visitando; las especies pueden ser muchas, y en varios casos son un factor determinante al elegir un destino, pero las aves son un recurso que abunda y que si se sabe interpretar, puede contribuir en el logro de cubrir o superar las expectativas de observación y comprensión de flora y fauna que posee el turista no especializado en aves.

Algunos equipos y material audiovisual de apoyo al momento de interpretar aves y otros tipos de fauna y flora son binoculares, cámara fotográfica, folletos y libros para identificar ciertas especies.

#### **4.5. Objeto de estudio de la presente investigación**

De acuerdo a la clasificación de PROMPERÚ (2013), en comparación a los *hardcore* y *softcore* quienes manifiestan observar aves por ser una experiencia educativa y tener conocimientos de conservación; los ocasionales manifiestan desarrollar esta actividad por afición, estimulación, diversión, etc. Además, los ocasionales muestran mayor afición por los centros de interpretación; los que viajan al extranjero (de los países emisores) dedican menos del 40 por ciento a la observación de aves, debido a que también realizan actividades culturales y de diversión. Este último punto quiere decir que estas personas al visitar un país reparten todas sus actividades en diferentes intereses, la naturaleza y la observación de aves son importantes, pero deben combinarse con otros. Esto puede compararse con un turista promedio en el Perú, quien visita el circuito *clásico* en la sierra sur, siendo los principales lugares en este circuito: Cusco -Machu Picchu dentro de esta región-, Puno, Arequipa e Ica (PROMPERÚ 2015) Se conoce, en base a los principales atractivos de los destinos antes mencionados que las actividades y temáticas son diversas: arqueología, cultura viva, gastronomía, naturaleza, observación de aves, etc.

Se tiene entonces que los turistas *ocasionales* -según la clasificación de PROMPERÚ (2013), tienen más bien un interés general en la naturaleza, no son expertos en aves, debido a que lo combinan con muchos otros intereses dentro de su paquete turístico en el país, en este caso, se les puede nombrar como turistas de interés general, sea naturaleza y/o cultura.

Tomando como referencia y agrupando las clasificaciones anteriores respecto a observadores de aves, se conoce que, en el caso de los Entusiastas, *Casual birders* y Ocasional, son aquellos que están abiertos a apreciar lo que se pueda mostrar durante las excursiones, esto no quiere decir que no tengan en mente el deseo o expectativa de observar algo en particular, pero su nivel de fascinación no es tan alto como los *hardcore* y *softcore*. Estos intereses y expectativas pueden estar más bien en aves, reptiles, anfibios, primates, determinado tipo de especie arbórea, o la combinación de todos estos, junto con actividades diferentes como el sociabilizar, interés en la cultura, entre otros.

Buckley (2003), al hablar de los atractivos turísticos en general en el ecoturismo menciona a la tierra, plantas y vida salvaje, además indica que la observación de la vida salvaje es una de las mayores atracciones para los ecoturistas a nivel mundial; esto tiene relación cuando Sandoval (2006) mencionó en primer lugar a la observación de flora y fauna dentro de las actividades del tipo de ecoturista *Casual/Soft* (Curioso).

Se tiene así que, estos tipos de turistas dentro de la clasificación de observadores de aves, tienen muchas características de turistas de interés general.

La compañía Inkaterra si bien ha invertido en aves -de hecho, el albergue ofrece un producto de observación de aves: excursión a una collpa para ver loros y cuenta con un pequeño centro de interpretación y el *canopy walkway*-, el producto de Reserva Amazónica ofrece excursiones enfocadas en diversos temas de flora y fauna; además, brinda toda una experiencia completa, existiendo diferentes servicios como alojamiento, alimentación, transporte, entre otro. El albergue ofrece servicios de alta calidad con cierto grado de *comfort* por encima del promedio, debido a ello ha sido elegido en varias ocasiones como un *ecolodge* de lujo.

Acorde con lo descrito en base al servicio de Reserva Amazónica Inkaterra, existe una fuerte relación con las clasificaciones de turistas Entusiastas, *Casual birders* y Ocasional y lo

mencionado por Buckley (2003) y Sandoval (2006) respecto a los ecoturistas no especializados:

**Tabla 64: Características de los turistas de interés general y de Reserva Amazónica**

Ítems
- El albergue se encuentra dentro del circuito sur del Perú, el cual combina varios intereses en cultura y naturaleza (PROMPERÚ 2013).
- Inkaterra no cuenta con gran número de turistas especializados en aves <sup>15</sup> .
- Reserva Amazónica ha sido considerada <sup>16</sup> el 2013 como un albergue de lujo contando con un nivel de <i>comfort</i> mayor al promedio, contando con un centro de interpretación de flora y fauna.

Fuente: Elaborado por el investigador.

Para efectos de la presente investigación, se toma como referencia a las aves y la fauna, por lo cual se propone la siguiente clasificación, más profunda respecto a los turistas y los recursos a estudiar:

a. Turista especializado en aves

Son los *Hardcore*, solo interesados en observar aves.

b. Ecoturista enfocado en fauna (*Wildlife tourism*)

Turismo basado en la vida silvestre en el cual se desarrolla la observación y fotografía hasta la pesca y caza de animales. Se ofrecen muchas formas de interactuar con la vida silvestre, aunque si se desarrolla en una línea sostenible, estas interacciones deben ser manejadas. Esta experiencia va desde observar animales en cautiverio hasta el crecimiento en las últimas décadas de experimentar y apreciarlos en su habitat natural. (O'Neill, Barnard, Lee 2004)

---

<sup>15</sup> Esta información es obtenida por conversaciones con el personal de Inkaterra en la etapa previa a la formulación de la encuesta.

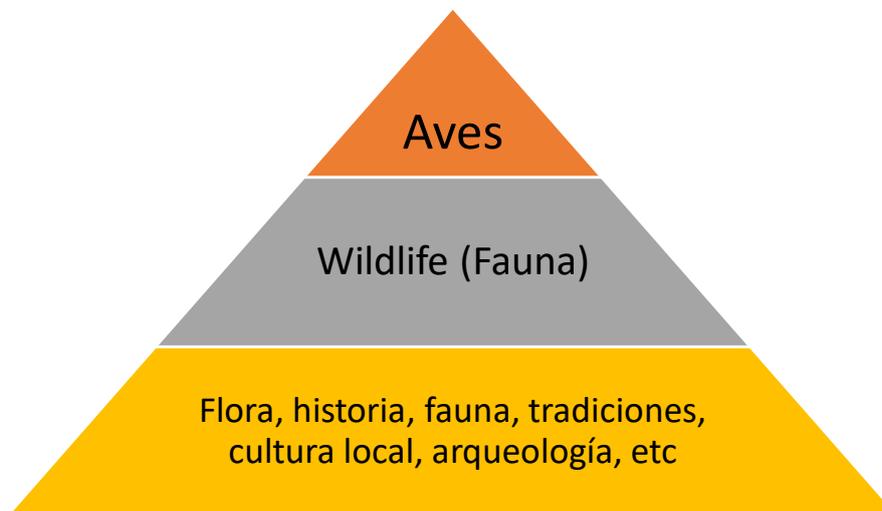
<sup>16</sup> <https://www.nationalgeographic.com/travel/article/best-ecolodges-photos-traveler>

c. Turista de interés general

Personas enfocadas en no solo las aves y fauna, sino en la combinación con otros recursos ya sea plantas, paisaje, historia, arqueología, etc. Además, al no ser especializados en algo en particular, es decir no son estudiosos, al menos no en su mayoría, no solo se ofrece la observación de ciertos recursos, sino que se complementa con la interpretación para que adquieran un mayor conocimiento de lo que observan, o de lo que no observan.

Se enfoca en los turistas que no estén especializados en aves o solo en fauna (animales), es decir, sería lo que se conoce como turistas convencionales, interesados en la naturaleza y cultura del Perú, de interés general.

Para ello, se propone lo siguiente especificando el tema de investigación:



**Figura 21: Clasificación según recursos de interés**

Fuente: Elaborado por el investigador.

Teniendo en cuenta que los turistas que recibe el albergue Reserva Amazónica Inkaterra son individuales y en grupos, no especializados en aves, que llegan al Perú como parte de un paquete que combina varios tipos de recursos, conociendo que el presente estudio se enfocó en comparar el grado de satisfacción del recurso *aves* en la interpretación ambiental frente a otros tipos de fauna, y sobre qué otros recursos son mayores las aves en la satisfacción general

de fauna por parte de turistas de interés general, no especializados en aves o no *Hardcore*; en esta oportunidad, el público objetivo fueron los turistas conocidos como entusiastas y *casual birders* para CREST (2015), ocasionales de PROMPERÚ (2013) y de interés general según UNEP (2005), los cuales comparten un interés general por la observación de la vida silvestre, es decir la flora y la fauna; realizan diversas actividades naturales y culturales; requieren cierto grado de comodidad y no se especializan en la observación de un tipo de fauna en particular, en este caso, no se especializan en aves. Por lo tanto, el público objetivo es el que tiene interés en Fauna general (*Wildlife*) e interés general (Flora, historia, fauna, tradiciones, cultura local, arqueología, etc).

## Anexo 5: Formatos de herramientas de obtención de datos

### 5.1. Ficha de apuntes de seguimiento de excursiones

#### Ficha de evaluación de interpretación ambiental: aves y fauna general en guiados de Reserva Amazónica Inkaterra

Fecha:		Guía:	Total turistas: Varones: Mujeres:	Tipo de tour: ( ) a. Observación de fauna ( ) b. Conocimiento de Plantas ( ) c. a y b ( ) d. Otros .....
Hora de inicio:		Excursión:	Clima:	
Hora de finalización:			Terreno:	
<b>Fauna observada durante el guiado (Observada por el guía y mostrada a turistas)</b>	<b>Tipos de fauna</b>	<b>Cantidad de observaciones/encuentro (No por individuo, sino por momento de observación/encuentro)</b>		<b>Total</b>
		<b>Cantidad</b>	<b>Tipo de especie</b>	
	a. Roedores			
	b. Reptiles			
	c. Monos			
	d. Insectos			
	e. Aves			
	f. Nutria			
	g.			
	<b>Tipos de fauna</b>	<b>Cantidad de veces de explicación</b>		<b>Total</b>
	a. Roedores			
	b. Reptiles			
	c. Monos			
	d. Insectos			
	e. Aves			
	f. Nutria			

<b>Explicación de fauna observada parte del guía</b>	g.		
	<b>Tipos de fauna</b>	<b>Temas y/o subtemas explicados de fauna observada</b>	
	a. Roedores	-	
	b. Reptiles	-	
	c. Monos	-	
	d. Insectos	-	
	e. Aves	-	
	f.	-	
	g.	-	
		<b>Desempeño del guía respecto a los intereses de fauna</b>	
<b>Interacción guía – turista</b>	1. ¿Pregunta el guía que fauna desean ver los turistas? (Si la respuesta es No, pasar a 4)		1. Si ( ) 2. No ( )
	2. ¿Intenta ver esta fauna y mostrarla?		1. Si ( ) 2. No ( )
	3. Independientemente si se ve o no la fauna ¿Explica sobre esta fauna?		1. Si ( ) 2. No ( ) ¿Qué explicó? -
	4. ¿Pasajero indicó por si solo que quería ver un tipo de fauna? (Si la respuesta es No, pasar a la pregunta 6)		1. Si ( ) 2. No ( )
	5. ¿Qué hizo el guía?		( ) a. Intentar observarla ( ) b. Observar ( ) c. Solo explicar ( ) d. Observar y explicar ¿Qué explicó?
	6. Si el turista observó un tipo de fauna y comenta ¿Qué hizo el guía? (Si no aplica, pasar a la pregunta 7)		( ) a. Intentar observarla ( ) b. Observar también ( ) c. Solo explicar ( ) d. Observar y explicar

		¿Qué explicó? -
	7. ¿El guía mostraba interés en desear observar un tipo de fauna por iniciativa propia para que turistas lo observen?	1. Si ( ) 2. No ( ) ¿Cuál?
	<b>Temas (subtemas) explicados cuando no se observa la fauna directamente</b>	
<b>Interacción con fauna y aves durante el guiado</b>	Alimentación sobre fauna	1. Si ( ) 2. No ( ) 3. No aplica ( )
	Alimentación sobre aves	1. Si ( ) 2. No ( ) 3. No aplica ( )
	Nidos de aves	1. Si ( ) 2. No ( ) 3. No aplica ( )
	Plumas	1. Si ( ) 2. No ( ) 3. No aplica ( )
	Olores de fauna	1. Si ( ) 2. No ( ) 3. No aplica ( )
	Olores de aves	1. Si ( ) 2. No ( ) 3. No aplica ( )
	Sonidos de fauna	1. Si ( ) 2. No ( ) 3. No aplica ( )
	Sonidos (Cantos ) de aves :	1. Si ( ) 2. No ( ) 3. No aplica ( )
	Huellas de fauna	1. Si ( ) 2. No ( ) 3. No aplica ( )
	Huellas de aves	1. Si ( ) 2. No ( ) 3. No aplica ( )
	Fauna en la cultura local	1. Si ( ) 2. No ( ) 3. No aplica ( )
	Aves en la cultura local	1. Si ( ) 2. No ( ) 3. No aplica ( )
	Otros: - - -	
Apuntes: -		

\*La clasificación y nombres de las especies de aves está basado en la Lista de las aves del Perú. Plenge, M. A. Versión [27 nov. 2019] *List of the birds of Peru* / Lista de las aves del Perú. Unión de Ornitólogos del Perú: <https://sites.google.com/site/boletinunop/checklist>.

Nota: Si un tipo de fauna se ha visto por primera vez, se toma como primer encuentro; sin embargo, si la misma fauna continua en todo el recorrido, los mismos individuos, se tomará como segunda observación si los turistas la ven en otro momento, luego de esto ya no se contabilizó más; al menos que, el guía se centre nuevamente y explique más detalles que no se hayan indicado en un primer encuentro.

## 5.2. Encuesta aplicada a los turistas.

### IX. ENCUESTA A TURISTAS

(Cuestionario auto-administrado)

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_

CUESTIONARIO N°: \_\_\_\_

---

Estimado/a Sra./Srta./Sr, estamos haciendo una encuesta a turistas que están visitando la Amazonía peruana, para conocer su opinión sobre algunos aspectos de su experiencia y así poder mejorar nuestros servicios.

La encuesta es totalmente voluntaria, y sus respuestas serán tratadas de manera confidencial. Solamente se expondrá los resultados de manera colectiva y estadística. Muchas gracias por su colaboración.

**Por favor, marque un círculo o un aspa en el número que contenga su respuesta. Marque una sola respuesta por pregunta, salvo que se indique lo contrario. Escriba con letra clara sus respuestas y comentarios.**

---

1. ¿Cuál de las siguientes motivaciones consideró Ud. la más importante cuando decidió venir al Perú? (MARQUE SOLO UNO)

1. Observar la fauna
2. Disfrutar de paisajes y naturaleza en general
3. Aprender la cultura.
4. Conocer la cultura y naturaleza
4. Observar aves.
5. Ninguna de las anteriores. (Especifique cuál)

.....

2. ¿Cuál fue la principal Fuente de información que influyó sobre su decisión de venir a la amazonia? (MARQUE SOLO UNA)

1. Documentales y/o películas.
2. Promoción turística.
3. Viajes previos a la amazonia.
4. Publicidad de Inkaterra.
5. Profesión relacionada a temas de naturaleza.
6. Comentarios de familiares, amigos o conocidos.
7. Otros (Especifique)

.....

3. Antes de venir al albergue ¿Qué tipo de fauna deseaba observar? (Enumérelas según la prioridad que tenían para Ud., empezando por la más importante)

<b>Tipo de fauna</b>	<b>Orden</b>
1. Roedores	
2. Reptiles	
3. Monos	
4. Insectos	
5. Aves	
6. Otros (Especifique)	

4. ¿Qué tipo de fauna logró observar? (PUEDE MARCAR VARIAS RESPUESTAS)

1. Roedores
2. Reptiles
3. Monos
4. Insectos
5. Aves
6. Otros (Especifique).....

5. En una escala de 0 a 10 puntos, donde 0 significa NINGUNA EXPECTATIVA y 10 significa MÁXIMA EXPECTATIVA. ¿En qué punto de la escala se encontraba Ud. antes de visitar esta parte de la Amazonía peruana respecto a observación de aves?

NINGUNA EXPECTATIVA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MÁXIMA EXPECTATIVA
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------------------

6. En la misma escala de 0 a 10 puntos, donde ahora 0 significa NINGUNA REALIZACIÓN DE SU EXPECTATIVA y 10 significa MÁXIMA REALIZACIÓN DE SU EXPECTATIVA. ¿Qué nivel de realización de su expectativa considera que obtuvo respecto a observación de aves, luego de las excursiones tomadas durante su estadía?

NINGUNA REALIZACIÓN DE EXPECTATIVA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MÁXIMA REALIZACIÓN DE EXPECTATIVA
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---

Porque.....

7. En una escala de 0 a 10 puntos, donde 0 significa NINGUNA EXPECTATIVA y 10 significa MÁXIMA EXPECTATIVA. ¿En qué punto de la escala se encontraba Ud. antes de visitar esta parte de la Amazonía peruana respecto a observar fauna, excluyendo a las aves?

NINGUNA EXPECTATIVA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MÁXIMA EXPECTATIVA
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------------------

8. En la misma escala de 0 a 10 puntos, donde ahora 0 significa NINGUNA REALIZACIÓN DE SU EXPECTATIVA y 10 significa MÁXIMA REALIZACIÓN DE SU EXPECTATIVA. ¿Qué nivel de realización de su expectativa considera

que obtuvo respecto a observación de fauna, excluyendo a las aves, luego de las excursiones tomadas durante su estadía?

NINGUNA												MÁXIMA
REALIZACIÓN DE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	REALIZACIÓN DE
EXPECTATIVA												EXPECTATIVA

Porque.....

9. Utilizando la misma escala de 0 a 10 puntos, indique qué nivel de EXPECTATIVA y qué nivel de REALIZACIÓN tuvo Ud. con cada uno de los siguientes puntos de aprendizaje de aves y del resto de fauna.

<b>Aprendizaje sobre:</b>	<b>Puntaje de expectativa</b>	<b>Puntaje de realización de su expectativa</b>
Características de la fauna respecto a: sonidos, huellas, rastros, olores, etc.		
Características de las aves respecto a: cantos; huellas, plumas, nidos, alimentos, olores, etc.		
Diversidad de fauna amazónica		
Diversidad de aves amazónicas		
El rol de la fauna en los procesos naturales		
El rol de las aves en los procesos naturales (Ej. Polinización)		

10. En base a las expectativas y realización que indicó en la pregunta anterior, bríndenos, por favor, sus comentarios.

---

11. En una escala de 0 a 10 puntos, donde 0 significa NINGUNA SATISFACCIÓN y 10 COMPLETA SATISFACCIÓN, marque su nivel de satisfacción total con los siguientes tipos de fauna según las excursiones que realizó.

Tipos de fauna	Escala de satisfacción										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Insectos											
2. Aves											
3. Monos											
4. Reptiles											
5. Roedores											
6. Otros (Especifique)											

12. ¿Qué tan importantes han sido las aves en su experiencia total sobre fauna durante su visita?

1. Totalmente
2. Muy importantes
3. Regular
4. Poco
5. Nada

13. ¿Cuánto considera Ud. que ha contribuido el guía en su satisfacción de observación y aprendizaje de aves durante las excursiones?

1. Mucho
2. Suficiente
3. Regular
4. Poco
5. Nada

14. ¿Y cuánto considera Ud. que ha contribuido el guía en su satisfacción de observación y aprendizaje de fauna, excluyendo a las aves, durante las excursiones?

1. Mucho
2. Suficiente
3. Regular
4. Poco
5. Nada

15. Le vamos a agradecer cualquier sugerencia o comentario que nos quiera brindar respecto a su experiencia sobre observación y aprendizaje de aves y el resto de fauna. Muchísimas gracias.

---

<b>DATOS DE CLASIFICACIÓN</b>
-------------------------------

1. SEXO

1. Femenino
2. Masculino

2. EDAD

1. Menos de 20 años
2. De 20 a 29 años
3. De 30 a 39 años
4. De 40 a 49 años
5. De 50 a 59 años
6. De 60 a más años

3. NACIONALIDAD: .....

## Anexo 6: Tablas adicionales de recopilación de datos

### 6.1. Resultados de las excursiones.

Datos obtenidos del seguimiento de las excursiones por parte del investigador:

**Tabla 65: Comparación de Total de Encuentros/observaciones\* con identificación y no identificación de especies de fauna**

Tipo de fauna	Identificación de especies***			Solo mención de género o tipo de fauna****			Ni identificación ni mención			Total encuentros /observaciones**	
	Cant.	%	% respecto al total	Cant.	%	% respecto al total	Cant.	%	% respecto al total	Cant.	%
Roedores	4	4.3	80.0	1	2.1	20.0	0	0.0	0.0	5	3.5
Reptiles	16	17.0	84.2	1	2.1	5.3	2	100.0	10.5	19	13.3
Monos	15	16.0	100.0	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0	15	10.5
Insectos	4	4.3	15.4	22	46.8	84.6	0	0.0	0.0	26	18.2
Aves	48	51.1	87.3	7	14.9	12.7	0	0.0	0.0	55	38.5
Anfibios	0	0.0	0.0	6	12.8	100.0	0	0.0	0.0	6	4.2
Crustáceos	0	0.0	0.0	2	4.3	100.0	0	0.0	0.0	2	1.4
Nutria	3	3.2	100.0	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0	3	2.1
Arácnidos	3	3.2	37.5	5	10.6	62.5	0	0.0	0.0	8	5.6
Murciélagos	1	1.1	25.0	3	6.4	75.0	0	0.0	0.0	4	2.8
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100.0</b>		<b>47</b>	<b>100.0</b>		<b>2</b>	<b>100.0</b>		<b>143</b>	<b>100.0</b>

\*La unidad de análisis es el encuentro/observación, no individuos; debido a que en un encuentro/observación puede haber más de una especie o cientos de individuos, lo cual dificultaría contar a cada uno. Hay casos que quien mencionó la presencia del animal fue el turista, y el guía lo vio después, pero ambos tuvieron que verla.

\*\*Se considera un encuentro/observación cuando los turistas y el guía han logrado ver uno o más animales, pero ambos han tenido que observar, sino no cuenta el encuentro.

\*\*\*Encuentros/observaciones con identificación de especies de fauna por parte del guía.

\*\*\*\*Encuentros/observaciones donde solo se mencionó el género o tipo de fauna por el guía.

Respecto al total de encuentros/observaciones, las aves han sido el tipo de fauna con mayor encuentros/observaciones durante todas las excursiones seguidas por el investigador con un total de 55 que representa el 38.5%; seguido por los insectos con 26 que representa un 18.2%; en tercer lugar se encuentran los reptiles con 19 que representa un 13.3%; en cuarto lugar están monos (Primates) con 15 que representa el 10.5%, el resto de fauna tiene de 8 observaciones a menos, lo cual en conjunto suma 28 encuentros/observaciones.

Como se puede apreciar las aves tienen un poco más del doble de observaciones/encuentro frente al segundo lugar, lo cual hace a este tipo de fauna el más observado. En promedio ha habido 3.1 encuentros/observaciones de aves por excursión. Algo que se debe tener en cuenta, es que la mayor cantidad de encuentros/observaciones de aves fueron en las excursiones que tuvieron como parte de ella vista o visita a lagunas, en este caso fueron Lago Sandoval y Cocha Concepción.

Respecto a encuentros/observaciones con identificación de especies por parte del guía, las aves siguen siendo el primero con un total de 48, lo cual representa el 51.1% del total; seguido por los reptiles con un total de 16 ocasiones, lo cual representa el 17.0%; en tercer lugar, se encuentran los primates (Monos) con un total de 15 ocasiones que representa el 16%; el resto de tipos de fauna cuenta con menos del 5% cada uno.

Se debe considerar que en la selva existen mayor diversidad de insectos y aves frente a los otros tipos de fauna, lo cual requiere un mayor conocimiento del guía para la identificación, en este caso, resalta el porcentaje de encuentros/observaciones identificados de aves que es más del triple que el de insectos, lo cual es una señal del conocimiento que tienen los guías respecto a la identificación de aves. Otro punto importante es que en esta zona de la selva la cantidad de especies de monos no pasa de 13 aproximadamente, lo cual facilita su identificación, ello unido a su tamaño y atracción, hace que tenga una mayor cantidad de encuentros/observaciones identificados.

Respecto a encuentros/observaciones donde solo se mencionó el tipo de fauna o el género, es decir, sin identificar por parte del guía, insectos está en primer puesto con un total de 22

ocasiones que representa el 46.8%; seguido por las aves con un total de 7 ocasiones, lo cual representa el 14.9%; en tercer lugar, está anfibios con 6 ocasiones que representa el 12.8%; el resto de fauna cuenta con menos de 11% cada uno.

Respecto a encuentros/observaciones donde el guía no dijo algo, solo existe un caso que fue donde los turistas vieron primero el tipo de fauna y le comentaron al guía.

Haciendo un comparativo de los encuentros/observaciones:

- Respecto a identificaciones, resaltan los siguientes tipos de fauna según la mayor cantidad de encuentros/observaciones:  
Primates (Monos) han sido identificados todos los encuentros/observaciones; aves con un total de 48 encuentros/observaciones identificados, representa el 87.3% del total de encuentros/observaciones de aves; reptiles con 16 encuentros/observaciones identificados, representa el 84.2 del total de encuentros/observaciones de reptiles.
- Respecto a los encuentros observaciones con mayor cantidad donde no se logró identificar las especies de tipos de fauna:  
Insectos con 22 encuentros/observaciones sin identificar, representa el 84.6% del total de encuentros/observaciones de insectos; aves con 7 encuentros/observaciones sin identificar, representa el 12.7% del total de observaciones encuentros de aves.

Esto último, quiere decir que en promedio los insectos han tenido mayor cantidad de encuentros/observaciones donde no se logró identificar la especie; pero se debe tener en cuenta otros factores como los temas explicados a los turistas ya que también se está analizando la interpretación ambiental, ello se verá en las próximas tablas.

**Tabla 66: Cantidad de encuentros/observaciones explicados\* por el guía**

Tipo de fauna	Excursiones																		Total	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
Roedores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1.8
Reptiles	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	5	8.9
Monos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	1	6	10.7
Insectos	0	0	0	1	2	0	1	1	2	0	0	0	2	1	2	0	3	0	15	26.8
Aves	0	1	0	0	0	0	2	1	7	1	0	4	0	0	0	0	1	2	19	33.9
Anfibios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1.8
Crustáceos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
Nutria	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5.4
Arácnidos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	5.4
Murciélagos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3	5.4
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>56</b>	<b>100.0</b>

\*Esta tabla muestra la cantidad de encuentros/observaciones explicados por parte del guía. Aquí no se toma en cuenta la identificación y mención de la especie como un tema de explicación.

La presente tabla muestra un cambio mayor frente al anterior, en esta oportunidad las aves siguen siendo el tipo de fauna en primer lugar con 19 encuentros/observaciones explicados que representa un 33.9% de todas las explicaciones hechas, pero su diferencia frente al segundo lugar es mucho menor en esta ocasión, los insectos con 15 encuentros/observaciones explicados, representan un 26.8%; seguido en tercer lugar por los monos con 6 encuentros/observaciones explicados que representa un 10.7%.

**Tabla 67: Cantidad y subtemas explicados de los diversos tipos de fauna observada.**

Tipos de fauna	Subtemas	Cantidad	Total	%
Roedores	1.Alimentación	1	<b>1</b>	<b>1.4</b>
Reptiles	1.Alimentación	1	<b>5</b>	<b>7.1</b>
	2.Fisonomía	3		
	3.Problemas con la población de tortugas y su recuperación	1		
Monos	1.Alimentación	1	<b>8</b>	<b>11.4</b>
	2.Fisonomía	2		
	3.Tipo de vida de la manada	3		
	4.Relación madre-cría	1		
	5.Amenaza (ser presa)	1		

Continuación

Insectos	1. Metamorfosis de mariposa	1	15	21.4
	2. Diversidad de especies de mariposas	1		
	3. Traslado de las hojas de las cortahojas	3		
	4. Mordedura de Isula y su efecto en las personas	2		
	5. Termitas como alimento cuando las personas se pierden en el bosque	1		
	6. Colmena de hormigas	1		
	7. Regulación del bosque	1		
	8. Alimentación	3		
	9. Simbiosis con otros recursos	1		
	10. Relación con el ser humano	1		
Aves	1. Antigüedad del género.	1	28	40.0
	2. Bandada (Características)	1		
	3. Monogamia	1		
	4. Características	1		
	5. Comparación con otras aves	3		
	6. Alimentación	6		
	7. Nado	1		
	8. Fisonomía	5		
	9. Nidos	1		
	10. Sonidos y/o cantos	5		
	11. Plumaje (Coloración)	2		
	12. Singularidad de la especie	1		
Nutria	1. Cantidad de crías	1	6	8.6
	2. Alimentación	2		
	3. Grupo familiar (Características)	2		
	4. Estrés y relación de la corta vida de las crías	1		
Anfibio	1. Piel como camuflaje	1	1	1.4
Arácnidos	1. Alimentación	1	3	4.3
	2. Simbiosis con otros recursos	1		
	3. Características de telaraña	1		
Murciélago	1. Alimentación	2	3	4.3
	2. Relación con las personas	1		
<b>Total</b>			<b>70</b>	<b>100</b>

\*En esta tabla la unidad de análisis son los subtemas explicados, ya no los encuentros/observaciones.

Aves ha sido el tipo de fauna que más subtemas ha tenido con un total de 12, teniendo un total de 28 explicaciones, lo cual representa el 40.0%; seguido por insectos con 10 subtemas, y 15 explicaciones que representa el 21.4%; en el tercer lugar de subtemas están los monos con 5 subtemas y 8 explicaciones que representa el 11.4%; el cuarto lugar lo tiene las nutrias con 4 subtemas y 6 explicaciones que representa el 8.6%.

Reptiles y arácnidos tienen 3 subtemas cada uno, pero 5 y 3 explicaciones respectivamente, lo cual da a conocer la repetición de algunos subtemas explicados, sobre todo en el caso de los reptiles.

En general, siguen siendo las aves el tipo de fauna observada que más subtemas y explicaciones ha tenido frente a los otros tipos de fauna observada.

Si comparamos con la cantidad de encuentros/observaciones explicados de aves (Tabla 10), los cuales fueron 19, esto da a conocer que en un encuentro que tuvo explicación, puede haber más de un subtema explicado y que las aves han sido el tipo de fauna que más subtemas explicados ha tenido en un encuentro/observación con explicación.

Con 70 subtemas en 18 excursiones, serían 3.9 subtemas por excursión. Si consideramos que los pasajeros como mínimo tienen 3 excursiones según su duración de estadía, se tienen 11,7 subtemas en total de fauna observada. En el peor de los casos una excursión ha tenido 1 subtema explicado; por otro lado, en el mejor de los casos, una excursión ha tenido 14 subtemas explicados

Por último, teniendo en cuenta que la interpretación ambiental cubre vacíos cuando la fauna no es observada, se debe considerar los subtemas explicados de fauna no observada.

**Tabla 68: Cantidad y subtemas explicados de los diversos tipos de Fauna no observada**

Tipos de fauna	Temas	Cantidad	Total	%
Roedores	1.Alimentación	4	<b>4</b>	<b>6.3</b>
Reptiles	1.Hábitat	4	<b>9</b>	<b>14.1</b>
	2.Fisonomía	2		
	3.Alimentación	2		
	4.Diversidad de serpientes	1		
Monos	1.Heces	1	<b>8</b>	<b>12.5</b>
	2.Alimentación	2		
	3.Sonidos	3		
	4.Fisonomía	1		
	5.Macho <i>alpha</i> en manada	1		
Insectos	1.Sonidos	1	<b>7</b>	<b>10.9</b>
	2.Simbiosis con recursos del bosque	2		
	3.Tipos de termitas	1		
	4.Características de los termiteros	1		
	5.Características de hormiguero	1		
	6.Hojas de la cortahojas	1		
Aves	1.Alimentación	5	<b>24</b>	<b>37.5</b>
	2.Canto/Sonidos	12		
	3.Domesticación de loros por locales	1		
	4.Nidos	3		
	5.Fisonomía	2		
	6.Hábitat	1		
Tapir	1.Hábitat	1	<b>3</b>	<b>9.4</b>
	2.Características físicas	2		
	3.Nombres locales	3		
Felinos	1.Alimentación	1	<b>2</b>	<b>3.1</b>
	2.Comportamiento	1		
Peces	1.Alimentación y evitar alimentos por los locales	1	<b>1</b>	<b>1.6</b>
Perezoso (Xenartros)	1.Alimentación	1	<b>1</b>	<b>1.6</b>
Arácnidos	1.Comportamiento nocturno	1	<b>1</b>	<b>1.6</b>
Fauna en general	Alimentación	1	<b>1</b>	<b>1.6</b>
<b>Total</b>			<b>64</b>	<b>100</b>

Aves es el tipo de fauna que tiene mayor cantidad de subtemas junto con insectos, siendo un total de 6 subtemas para cada uno; sin embargo, aves tiene mayor cantidad de explicaciones con una cantidad de 24 que representa el 37.5%, mientras que insectos tiene 7 explicaciones,

lo cual es el 10.9%; monos tiene 5 subtemas y 8 explicaciones que es el 12.5%; y reptiles tiene 4 subtemas y 9 explicaciones que representa el 14.1% del total.

Lo expuesto, confirma lo indicado en la tabla anterior (Tabla 11), que un subtema puede ser repetitivo.

En general, aves sigue teniendo mayor cantidad de explicaciones frente a los otros tipos de fauna por parte del guía, siendo el subtema con mayor utilización el de cantos/sonidos de la fauna no observada.

Del total de 18 excursiones seguidas, el promedio es de 3.5 subtemas por excursión, si consideramos que los pasajeros como mínimo tienen 3 excursiones según su duración de estadía, se tienen un total de 10,7 subtemas en total. En el peor de los casos, para fauna no observada, una excursión no ha tenido algún subtema explicado; por otro lado, en el mejor de los casos, una excursión ha tenido 9 subtemas explicados

**Tabla 69: Comparación de cantidad de subtemas explicados de fauna observada y no observada**

Tipos de fauna	Explicación	Observada	No observada	Subtotal	Total	%
	Subtemas	Cantidad	Cantidad			
Roedores	1.Alimentación	1	4	5	5	3.7
Reptiles	1.Alimentación	1	2	3	14	10.4
	2.Fisonomía	3	2	5		
	3.Problemas con la población y su recuperación	1	0	1		
	4.Diversidad de serpientes	0	1	1		
	5.Hábitat	0	4	4		
Monos	1.Alimentación	1	2	3	16	11.9
	2.Fisonomía	2	1	3		
	3.Tipo de vida de la manada	3	0	3		
	4.Relación madre-cría	1	0	1		
	5.Amenaza (ser presa)	1	0	1		
	6.Heces	0	1	1		
	7.Sonidos	0	3	3		
	8.Macho alpha en manada	0	1	1		

Continuación

Insectos	1.Metamorfosis de mariposa	1	0	1	22	16.4
	2.Diversidad de especies de mariposas	1	0	1		
	3.Traslado de las hojas de las cortahojas	3	1	4		
	4.Mordedura de Isula y su efecto en las personas	2	0	2		
	5.Termitas como alimento cuando las personas se pierden en el bosque	1	0	1		
	6.Colmena de hormigas	1	0	1		
	7.Regulación del bosque	1	0	1		
	8.Alimentación	3	0	3		
	9.Simbiosis con otros recursos	1	2	3		
	10.Relación con el ser humano	1	0	1		
	11.Sonidos	0	1	1		
	12.Tipos de termitas	0	1	1		
	13.Características de termiteros y hormigueros	0	2	2		
Aves	1. Antigüedad del género.	1	0	1	52	38.8
	2.Bandada (Características)	1	0	1		
	3.Monogamia	1	0	1		
	4.Características	1	0	1		
	5.Comparación con otras aves	3	0	3		
	6.Alimentación	6	5	11		
	7.Nado	1	0	1		
	8.Fisonomía	5	2	7		
	9.Nidos	1	3	4		
	10.Sonidos y/o cantos	5	12	17		
	11.Plumaje (Coloración)	2	0	2		
	12.Singularidad de la especie	1	0	1		

Continuación

	13.Domesticación de loros por locales	0	1	1		
	14.Hábitat	0	1	1		
Nutria	1.Cantidad de crías	1	0	1	6	4.5
	2.Alimentación	2	0	2		
	3.Grupo familiar (Características)	2	0	2		
	4.Estrés y relación de la corta vida de las crías	1	0	1		
Anfibio	1.Piel como camuflaje	1	0	1	1	0.7
Arácnidos	1.Alimentación	1	0	1	4	3.0
	2.Simbiosis con otros recursos	1	0	1		
	3.Características de telaraña	1	0	1		
	4.Comportamiento nocturno	0	1	1		
Murciélago	1.Alimentación	2	0	2	3	2.2
	2.Relación con las personas	1	0	1		
Tapir	1.Hábitat	0	1	1	6	4.5
	2.Características físicas	0	2	2		
	3.Nombres locales	0	3	3		
Felinos	1.Alimentación	0	1	1	1	0.7
	2.Comportamiento	0	1	1	1	0.7
Peces	1.Alimentación y evitar alimentos por los locales	0	1	1	1	0.7
Perezoso (Xenartros)	1.Alimentación	0	1	1	1	0.7
Fauna en general	1.Tema general	0	1	1	1	0.7
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>64</b>		<b>134</b>	<b>100.0</b>

La cantidad de subtemas explicados de fauna no observada no dista mucho de la fauna observada, en ambos casos, aves han sido el tipo de fauna más explicado frente a los otros tipos de fauna por parte del guía.

Si se divide la cantidad de explicaciones con la cantidad de excursiones seguidas, se obtiene un promedio de 7.4 subtemas en una excursión, y si como mínimo son 3 excursiones en una estadía de 3 días y 2 noches, se tiene 22,2 subtemas en promedio. No hay algún manual o

guía de campo que el investigador haya leído sobre una cantidad mínima de subtemas que se debe explicar al turista, pues ello depende del tipo de turista, excursión y cantidad de días; además, que el aprendizaje y expectativas depende de cada persona.

**Tabla 70: Subtemas frecuentes utilizados en las excursiones**

<b>Subtemas frecuentes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Alimentación	32	23.9
Fisonomía	15	11.2
Sonidos y/o cantos	21	15.7
Relación con el ser humano	6	4.5
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55.2</b>

El subtema alimentación es el que más ha sido utilizado en un 23.9%, el segundo es sonidos y/o cantos en un 15.7%, en tercer lugar, está fisonomía en un 11.2%.

Se ha tomado en cuenta el subtema relación con el ser humano con un 4.5%, debido a qué, de acuerdo con la teoría y la percepción del investigador, estos temas tenían bastante alcance con los turistas, al parecer, el relacionar la fauna con algo directo con el ser humano es una forma de captar más la atención del turista.

Resalta que el subtema sonidos y/o cantos sea el segundo lugar, debido a que en el momento del seguimiento de las excursiones por parte del investigador, en los momentos que se habló este subtema, en muchas ocasiones no se vio el tipo de fauna o la especie, solamente se escuchó y se habló de ello. Ello es una forma de aprovechar la interpretación ambiental.

**Tabla 71: Desarrollo de interpretación: Interacción guía – turistas durante las excursiones**

Items/observaciones	Respuesta	Cantidad	Porcentaje
1. ¿Preguntó el guía que fauna deseaban ver los turistas? (Si la respuesta es No, pasar a P.4)	Si	1	5.6
	No	17	94.4
2. ¿Intenta ver esta fauna y mostrarla?	Si	0	0.0
	No	0	0.0
	No aplica	1	100.0
3. Independientemente si se ve o no la fauna ¿Explicó sobre esta fauna?	Si	0	0.0
	No	1	100.0
	Explicó sobre	0	0.0

Basado en que la interpretación ambiental es comunicación por ambas partes, es decir guía y turistas, para conocer intereses de ambos y complementar la experiencia, se busca la interacción de ambas partes para con la fauna.

Sin embargo, hay unos puntos que se deben tener en cuenta, el primero es que, en la mayoría de las excursiones seguidas por el investigador, los turistas ya habían tenido excursiones con el guía, y puede ser que este ya supiera los intereses de observación; el segundo es que el primer día que llegan los pasajeros, hay una charla sobre las excursiones y el tipo de fauna a observar en estas, puede que en ese momento el guía conozca los intereses de fauna de los turistas. A pesar de aquellas variables, existen datos interesantes que se toman de las excursiones seguidas.

Solo en una excursión del total de todas las excursiones seguidas por el investigador el guía consultó a los turistas que fauna deseaban observar, esto representa el 5.6%.

Al no haber preguntas por el guía sobre lo que deseaban ver los turistas respecto a fauna, el guía no podía intentar mostrar algo que estuviera dentro del interés de los turistas, al menos no en esta parte.

Al igual que en la pregunta anterior, al no haber una pregunta por parte del guía para un tipo de fauna de especial interés de los turistas en las excursiones, no se podía explicar algo sobre lo que ellos no habían sido consultados. En la única excursión que se hizo la consulta, una

turista respondió sobre el interés en un tipo de fauna que no era del hábitat donde se encontraban realizando la excursión.

Sin embargo, la interacción de la interpretación también viene por parte del turista y de lo que el mismo manifieste.

**Tabla 72: Desarrollo de interpretación: Interacción turistas – guía durante las excursiones**

Items/observaciones	Respuesta	Cantidad	Porcentaje
4. ¿Los/el turista(s) indicó/indicaron por si solo(s) que quería(n) ver un tipo de fauna? (Si la respuesta es No, pasar a la pregunta 6)	Si	4	23.5
	No	13	76.5
5. ¿Qué hizo el guía?	Intentar observarla	0	0.0
	Observarla	0	0.0
	Solo explicar	3	75.0
	Observar y explicar	1	25.0
5.1 Explico sobre	Que se vería más adelante	1	25.0
	Mencionar e identificar	1	25.0
	Hábitat	2	50.0

A diferencia de la pregunta anterior donde la iniciativa es por parte del guía (Tabla 71), en la Tabla 72 basado en las 17 excursiones restantes, se considera la iniciativa del turista por mostrar interés en observar algo en particular al ser manifestado por ellos mismos; pero solo en 4 excursiones que representa el 23.5, los turistas indicaron que querían ver cierto tipo de fauna.

De las 4 excursiones, solo un subtema se desarrolló, el cual fue sobre el hábitat que fue en dos ocasiones, ello representa el 50%, las otras dos explicaciones solo se identificó la especie y se mencionó que se vería más adelante. Aun así, el guía explicó o manifestó algo en las cuatro ocasiones en que el turista manifestó interés de ver algo en particular.

**Tabla 73: Observación y consulta de fauna observada por parte del turista**

Items/observaciones	Respuesta	Cantidad	Porcentaje
6. Si el turista observó un tipo de fauna y comenta ¿Qué hizo el guía? (Si no aplica, pasar a la pregunta 7)	Intentar observarla	2	20.0
	Observarla también	0	0.0
	Solo explicar	1	10.0
	Observar y explicar	7	70.0
6.1. Explicó sobre	Identificación y mención	5	62.5
	El traslado de las hojas por las hormigas	1	12.5
	Que se vería más adelante	1	12.5
	Camuflaje de la rana	1	12.5

De las 10 excursiones en que el turista vio un tipo de fauna y comentó sobre su presencia al guía, este último solo intentó observarla dos veces, lo que representa el 20.0%, y explicó algo en ocho ocasiones, lo cual representa el 80.0%

Respecto a lo comentado por el guía al turista sobre lo que vio este último, solo se logró explicar algo en dos ocasiones, lo cual representa el 27%, debido a que en el resto el guía o solo identificó la especie o manifestó que se vería más adelante, lo cual representa el 73%.

**Tabla 74: Interés del guía por mostrar cierto tipo de fauna**

Items/observaciones	Respuesta	Cantidad	Porcentaje
7. ¿El guía mostraba interés en desear observar un tipo de fauna por iniciativa propia para que los turistas lo observen?	Si	15	83.3
	No	3	16.7
7.1. ¿Cuál?	Fauna en general	7	46.7
	Anaconda	1	6.7
	Nutria gigante	2	13.3
	Aves	2	13.3
	Escorpiones	1	6.7
	Perezoso	1	6.7
	Caimanes	1	6.7

En 15 excursiones de las dieciocho seguidas por el investigador, los guías mostraron interés en observar fauna, lo cual representa el 83.3%. En 7 de ellas, el interés mostrado fue hacia la fauna en general, lo cual representa un 46.7; y en 8 de ellas, que representa el 53.3% se mostró interés en algún tipo de fauna en particular, siendo la nutria y las aves, los tipos de

fauna con más interés al tener 2 cada una, el resto fue 1 vez. Esta cantidad, si bien no hace que resalte mucho un tipo de fauna sobre las otras, se puede decir que el guía mostraba interés en lograr observar fauna en general y que las nutrias y las aves fueron las que por un poco tuvieron mayor interés de ser mostradas por los guías, aunque todo ello depende del tipo de hábitat en donde se dé la excursión. Por ejemplo, las Nutrias solo han sido interés de observación del guía en excursiones con visita a lagos, en este caso a Sandoval y Concepción, a diferencia de las aves que pueden ser observadas en más hábitats. Además, como ya se demostró, las aves fueron el tipo de fauna que más se observó, ya se ha comprobado ello en la Tabla 65; por lo cual, las aves siguen teniendo una ventaja frente a los otros tipos de fauna durante el desarrollo de las excursiones y del desarrollo de la comunicación de los participantes que es parte esencial de la interpretación.

Si bien en estas tablas de interacción de guía-turistas no se ha buscado una diferenciación entre aves y otros tipos de fauna, debido a que el objetivo aquí es conocer el desenvolvimiento de la comunicación de las partes que componen una excursión, se debe tener en cuenta que se pueden ir dando o presentando oportunidades de observación y explicación según el tipo de fauna que va apareciendo en una ruta o excursión. Esto va acorde, como se ha descrito anteriormente, que parte de la interpretación es tener la capacidad de crear una historia de los elementos o recursos que van apareciendo en una excursión, y que puede no haber estado en la expectativa de observación; sin embargo, el guía debe tener la capacidad de asociarlo. Aquí la importancia de la interpretación, y ahora sí, un énfasis en las aves porque, como se vuelve a indicar, fue el tipo de fauna que más encuentros/observaciones tuvo.

**Tabla 75: Interés del guía por conocer los deseos de fauna de los turistas durante las excursiones versus deseo de observación de un tipo de fauna para mostrarlo**

Items	Respuesta	Cantidad	%
¿Preguntó el guía qué fauna deseaban ver los turistas?	Si	1	5.6
	No	17	94.4
¿El guía mostraba interés en desear observar un tipo de fauna por iniciativa propia para que los turistas lo observen?	Si	15	83.3
	No	3	16.7

Haciendo un cruce entre las Tablas 71 y 74, se conoce que, si bien en una primera instancia pareciera que el guía no tenía la iniciativa en conocer el interés de observación de un tipo de fauna por parte de los turistas -solo preguntó en una excursión que es el 5.6% del total-, ello puede ser una impresión errada por parte del investigador, debido a que, como se ha explicado antes, los turistas tienen una charla previa a todas las excursiones, es en esos casos donde el guía puede conocer los intereses de los turistas. Además, el guía puede estar interesado en ver un tipo de fauna en especial para mostrársela a los turistas sin necesidad de preguntarles, como se demuestra en la Tabla 74, donde del total de las 18 excursiones seguidas por el investigador, en un 83.3% de ellas, el guía mostró interés de observar un tipo de fauna para mostrarle a los turistas.

Esto puede ser bueno y malo a la vez, bueno porque si es un tipo de fauna que logra generar interés a los turistas, puede ser un buen resultado; sin embargo, si este tipo de fauna no está dentro de las expectativas o no genera interés en los turistas, podría no tener mayor relevancia. Aquí, se debe tener en cuenta muy bien el manejo de cómo muestra un guía un tipo de fauna en especial a los turistas.

## 6.2. Resultados adicionales obtenidos de la aplicación de encuestas a los turistas

**Tabla 76: Principal Fuente de información que influyó en la decisión de visitar la amazonia**

	Items	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Documentales y/o películas	76	53.9	53.9	53.9
	Promoción turística	17	12.1	12.1	66.0
	Viajes previos a la Amazonía	8	5.7	5.7	71.6
	Publicidad de Inkaterra	2	1.4	1.4	73.0
	Profesión relacionada a temas de naturaleza	4	2.8	2.8	75.9
	Comentarios de familiares, amigos o conocidos	26	18.4	18.4	94.3
	Agencia de viaje	7	5.0	5.0	99.3
	Blogs de viajes	1	0.7	0.7	100.0
	<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, el 53.9% indicó que los documentales y/o películas fueron la principal Fuente de información para decidir visitar la amazonia; seguido por los comentarios de familiares, amigos o conocidos con 18.4%; en tercer lugar, está la promoción turística 12.1%, y el resto de opciones suman 15.6%

Se tiene entonces que las tres Fuentes principales de información que influyeron en los turistas de interés general, las cuales suman 84.4%, podrían ser Fuentes generales, es decir no especializadas en un tema en particular. Además, solo un 5.7% conoce ya la amazonia, lo cual podría indicar que las expectativas de fauna de los turistas que visitan por primera vez la amazonia son generales. También se conoce que solo el 2.8% de los turistas indicaron que su profesión relacionada a temas de naturaleza le brindó la información para decidirse a visitar la amazonia, lo cual podría indicar que los turistas actuales tienen profesiones diferentes y al no ser especialistas, podrían tener una expectativa general en la fauna amazónica.

Pero el interés en la fauna en general, o, si existe un interés en especial sobre todo en aves, se complementa con las siguientes tablas.

**Tabla 77: Primera prioridad de observación de tipo de fauna**

Tipos de fauna		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Roedores	3	2.1	2.1	2.1
	Reptiles	21	14.9	14.9	17.0
	Primates (Monos)	73	51.8	51.8	68.8
	Insectos	6	4.3	4.3	73.0
	Aves	31	22.0	22.0	95.0
	Felinos	6	4.3	4.3	99.3
	Xenarthros (Perezoso)	1	0.7	0.7	100.0
<b>Total</b>		<b>141</b>	<b>100.0</b>		

Del total de porcentaje válido, la fauna que tuvo la primera prioridad de observación ha sido los primates (Monos) con un 51.8%, seguido por las aves con 22.0% y en tercer lugar los reptiles con 14.9%.

**Tabla 78: Segunda prioridad de observación de tipo de fauna**

Tipos de fauna		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Roedores	8	5.7	7.0	7.9
	Reptiles	33	23.4	28.7	35.7
	Primates (Monos)	40	28.4	34.8	70.4
	Insectos	3	2.1	2.6	73.0
	Aves	28	19.9	24.3	97.4
	Perezoso	3	2.1	2.6	100.0
	Total	115	81.6	100.0	
Perdidos	No responde	26	18.4		
<b>Total</b>		<b>141</b>	<b>100.0</b>		

Del porcentaje válido, los primates (Monos) siguen teniendo el primer lugar respecto a la segunda prioridad de observación de fauna con 34.8%, seguido de los reptiles con un 28.7% y en tercer lugar las aves con 24.3%

**Tabla 79: Tercera prioridad de observación de tipo de fauna**

Tipos de fauna		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Roedores	23	16.3	20.5	20.5
	Reptiles	37	26.2	33.0	53.6
	Primates (Monos)	21	14.9	18.8	72.3
	Insectos	11	7.8	9.8	82.1
	Aves	19	13.5	17.0	99.1
	Felinos	1	0.7	0.9	100.0
	Total	112	79.4	100.0	
Perdidos	No responde	29	20.6		
<b>Total</b>		<b>141</b>	<b>100.0</b>		

Del porcentaje válido, los reptiles tienen el primer lugar de tercera prioridad de observación de fauna con un 33.0%; en esta oportunidad el segundo lugar está un tipo de fauna que no estaba antes, los roedores con un 20.5%; seguido de los primates (Monos) con un 18.8% y en cuarto lugar las aves con 17.0%

**Tabla 80: Tipos de fauna observadas por los turistas**

<b>Tipo de fauna</b>	<b># de personas que observaron</b>	<b>Porcentaje</b>
Roedor	127	90.1
Reptiles	122	86.5
Primates (Monos)	135	95.7
Insectos	134	95.0
Aves	139	98.6
Nutrias	9	6.4
Anfibios	2	1.4
Xenarthros (Perezoso)	15	10.6
Xenarthros (Hormiguero)	2	1.4
Arácnidos	3	2.1
Peces	6	4.3
Marsupial	1	0.7
Moluscos	1	0.7
<b>Total múltiple</b>	<b>141</b>	

Aves es el tipo de fauna que más veces ha sido observada, con un total de 98.6%, seguido por los primates (Monos) con 95.7%, en tercer lugar están los Insectos con 95.0%. Estos tres tipos de fauna están por encima del 95% cada uno, lo cual indica un porcentaje muy alto de observación.

Los roedores y reptiles están en el rango de haber sido observados entre el 86.0% y 91.0%. El resto de fauna tiene un nivel de observación por debajo del 11.0% cada uno, aunque aquí destacan los xenarthros (Perezosos) con un 10.6% de observación y las nutrias con un 6.4% de observación.

**Tabla 81: Cruce entre primera prioridad de fauna a observar y tipos de fauna observada**

Tipos de fauna	Tipos de fauna observada					Total primera prioridad	Porcentaje
	Roedores	Reptiles	Monos	Insectos	Aves		
Roedores	2	2	3	3	3	3	2.2
Reptiles	18	19	19	21	21	21	15.7
Monos	68	62	70	69	72	73	54.5
Insectos	6	6	6	6	5	6	4.5
Aves	28	26	30	28	31	31	23.1
<b>Total observado</b>	<b>122</b>	<b>115</b>	<b>128</b>	<b>127</b>	<b>132</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>

Considerando solo a los cinco tipos de fauna que se han estudiado anteriormente, se puede apreciar que monos es el tipo de fauna que mayor cantidad querían ver como primera prioridad con un total de 73, el cual representa 54.5% del total de personas. De esta última población, 70 personas lograron observar monos; es decir, un 95.9% del total.

Si vemos los tipos de fauna aves e insectos, se puede apreciar que del total de personas que querían ver estos tipos de fauna como prioridad, el 100.0% logro ver estos tipos de fauna, aves con 31 personas e Insectos con 6 personas.

**Tabla 82: Cruce de segunda prioridad de fauna y fauna observada**

Tipos de fauna	Tipos de fauna observada					Total segunda prioridad	Porcentaje
	Roedores	Reptiles	Monos	Insectos	Aves		
Roedores	7	6	6	8	7	8	7.1
Reptiles	29	33	33	32	33	33	29.5
Monos	35	35	39	38	39	40	35.7
Insectos	3	3	3	3	3	3	2.7
Aves	26	21	27	27	28	28	25.0
<b>Total observado</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>110</b>	<b>112</b>	<b>100.0</b>

Considerando solo a los cinco tipos de fauna que se han estudiado anteriormente, se vuelve a tener a los monos en primer lugar como segunda prioridad con 40, lo cual representa el

35.7% del total de personas. De esta última población, 39 lograron observar monos, es decir, un 97.5%

Destaca que los reptiles, insectos y aves han sido observados al 100.0% del total de personas que eligieron como segunda prioridad cada uno de estos tipos de fauna.

**Tabla 83: Cruce de tercera prioridad de fauna y fauna observada**

Tipos de fauna	Tipos de fauna observada					Total tercera prioridad	Porcentaje
	Roedores	Reptiles	Monos	Insectos	Aves		
Roedores	20	21	22	20	23	23	20.7
Reptiles	34	31	37	37	36	38	34.2
Monos	17	18	18	20	20	20	18.0
Insectos	10	9	11	11	11	11	9.9
Aves	18	19	19	19	19	19	17.1
<b>Total observado</b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>107</b>	<b>107</b>	<b>109</b>	<b>111</b>	<b>100.0</b>

Considerando solo a los cinco tipos de fauna que se han estudiado anteriormente, en esta oportunidad, los reptiles son el tipo de fauna que esta primero como tercera prioridad de fauna a observar con 38 personas, lo cual representa el 34.2% del total de personas. De esta última población, 31 personas lograron ver reptiles, es decir, 81.6% del total.

Destaca nuevamente aquí que reptiles y aves han sido observados al 100.0% por las personas que deseaban verlo como tercera prioridad.

### **Razones del puntaje de Realización de Expectativas en observación de aves**

**Tabla 84.1: Total de encuestados**

Items	Cantidad	Porcentaje
Encuestados	141	100.0
Responde	19	13.5
No responde	122	86.5

**Tabla 84.2: Total de respuestas**

<b>Núm.</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Esperaba ver más aves.	9	47.4
2	Dificultad de observar las características de las aves	5	26.3
3	Pocos días de estadía	2	10.5
4	Hay más aves alrededor del albergue que en las excursiones	1	5.3
5	Contento con la cantidad de aves vistas	3	15.8
6	Se vio aves de cerca en la collpa	1	5.3
7	Faltó equipo de observación por parte de los turistas	1	5.3
8	No se visitó la collpa	2	10.5
9	Falto mayor tiempo de observación	1	5.3
10	Factor clima (lluvia) complica el avistamiento	2	10.5
11	Contento con la belleza de las aves	1	5.3
	<b>Total de respuestas</b>	<b>28</b>	
	<b>Total de personas que respondieron</b>	<b>19</b>	147.4

De los turistas que indicaron el porqué de su calificación de la realización de observación de aves, el 47.4% esperaba ver más aves, ello no quiere decir que quizás no hayan realizado sus expectativas, ya se ha visto anteriormente que en general la realización superó las expectativas, probablemente quienes escribieron ello fueron las personas que no lograron la realización como usualmente se suele ver o personas que si lograron cubrir sus expectativas, pero que aun así deseaban ver más; sin embargo, algo que se debe tomar en cuenta aquí es el factor cantidad, un ejemplo de esto, es que un 15.8% de respuestas fue en relación a estar contento con la cantidad de aves vistas.

Existen otros ítems interesantes relacionados a otros factores, distintos a los de cantidad, como la dificultad de observar las características de las aves (26.3%), pocos días de estadía, la falta de visita a un lugar hábitat de aves como la collpa y el factor clima con la lluvia (10.5% c/u). Existen otros ítems también como faltó mayor tiempo de observación y equipo de observación, y contento con la belleza de las aves (5.3% c/u).

Estos últimos ítems si bien son mencionados pocas veces, demuestran que el observar aves requiere de otros factores como el tiempo de observación, la visibilidad y el equipo. Además, la realización puede estar determinada no solamente si se ve muchas aves (Factor cantidad), el factor acercamiento o lugares donde verlas (Factor localidad), como estar en una collpa o

el deseo de ir a esta, son también factores que determinan la realización; así también; como la belleza que es un factor subjetivo.

Con lo descrito se demuestra que no necesariamente el hecho de ver muchas aves (factor cantidad) es sinónimo de satisfacción, sino que implica muchos factores más.

**Razones del puntaje de Realización de Expectativas en observación de fauna  
(Excluyendo aves)**

**Tabla 85.1: Total de encuestados**

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Encuestados	141	100.0
Responde	14	9.9
No responde	127	90.1

**Tabla 85.2: Total de respuestas**

Núm.	Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1	Esperaba ver más fauna	4	28.6
2	Satisfacción por la observación de un tipo de fauna en especial	5	35.7
3	Poca presencia de fauna	1	7.1
4	Factor clima limitó los avistamientos	1	7.1
5	Vio más fauna de lo que esperaba	3	21.4
6	No logró ver el tipo de fauna en especial que esperaba	1	7.1
7	Poco tiempo de observación	1	7.1
8	Deseaba ver fauna más grande	1	7.1
	<b>Total de respuestas</b>	<b>17</b>	
	<b>Total de personas que respondieron</b>	<b>14</b>	121.4

Del total de turistas que indicaron el porqué de su calificación de la realización de observación de fauna (Excluyendo aves), respecto a ítems negativos o por mejorar, un 28.6% indicó que esperaban ver más fauna y un 7.1% indicó poca presencia de fauna; al igual que en la Tabla 26.2, ello no es sinónimo que en general no se haya llegado a la satisfacción, pero si se considera nuevamente el factor de cantidad de observación de fauna. Otros factores aquí son el clima, tiempo de observación y factor observación de fauna- tipo de fauna en especial que no se vio, con 7.1% cada uno.

Respecto a ítems positivos, se repite el factor cantidad de observación de fauna con vio más de lo que esperaba con 21.4% y factor observación de fauna con satisfacción por la observación de un tipo de fauna en especial con 35.7%.

Se demuestra con esto, al igual que con la observación de aves, que para lograr la satisfacción del turista no basta con la cantidad de especies observadas sino con varios factores más.

### Comentarios acerca del aprendizaje de aves y fauna

**Tabla 86.1: Total de encuestados**

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Encuestados	141	100.0
Responde	16	11.3
No responde	125	88.7

**Tabla 86.2: Total de respuestas**

Núm.	Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1	Factor clima (lluvia) complicó la explicación	2	12.5
2	El guía debe brindar más información durante las excursiones	2	12.5
3	El guía fue factor valioso en la explicación	3	18.8
4	Satisfecho con las explicaciones	4	25.0
5	Necesito más información de las aves	1	6.3
6	Poco tiempo de estadía para aprender	1	6.3
7	Aprendí cosas nuevas sobre aves	1	6.3
8	Utilizar objetos naturales ayudaría a la explicación	2	12.5
	<b>Total de respuestas</b>	<b>16</b>	
	<b>Total de personas que respondieron</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>

Al igual que en la explicación de la Tabla 85.2, se divide los ítems según lo bueno y lo malo.

De los turistas que brindaron un comentario sobre el aprendizaje de aves y fauna (Excluyendo aves), dentro de lo negativo están: factor clima (lluvia) complicó la explicación (12.5%) y factor tiempo de estadía con poco tiempo de estadía para aprender (6.3%). Si bien estos son factores negativos, se consideran que escapan al manejo del guía y sobre todo de

las explicaciones desarrolladas en las excursiones, pero aun así son factores a tomar en cuenta para una buena planificación de la interpretación.

Respecto a lo positivo: Factor guía con el guía fue factor valioso en la explicación (18.8%), factor calidad de explicación con satisfecho con las explicaciones (25.0%) y factor cantidad de aprendizaje de aves con aprendí cosas nuevas sobre aves (6.3%).

Otras respuestas fueron mencionadas y se consideran como sugerencias, estas fueron: Factor guía con el guía debe brindar más información durante las excursiones (12.5%), factor cantidad de aprendizaje de aves con necesito más información de las aves (6.3%) y factor elementos de interpretación con utilizar objetos naturales ayudaría a la explicación (12.5%)

Con todos estos comentarios y las divisiones hechas, se concluye que, para la explicación, al igual que la observación de aves y fauna, se deben tener en cuenta varios factores como el factor clima, conocer la cantidad de estadía del pasajero para a partir de ello explicar lo necesario y la utilización de objetos de interpretación.

**Tabla 87: Nivel de importancia de las aves en la experiencia total de fauna**

Ítems		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente	40	28.4	28.4	28.4
	Muy importantes	52	36.9	36.9	65.2
	Regular	31	22.0	22.0	87.2
	Poco	14	9.9	9.9	97.2
	Nada	4	2.8	2.8	100.0
	<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, las aves en la experiencia total han obtenido un resultado positivo siendo muy importantes y totalmente importantes con un 65.2%. El nivel regular de importancia ha tenido un 22.0% y poco y nada importante suman un 12.7%.

Estos resultados tienen relación con el nivel de satisfacción que poseen las aves dentro del total de satisfacción de fauna y con la media total de aves en las excursiones.

**Tabla 88: Contribución del guía en la satisfacción de observación y aprendizaje de aves**

Ítems		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho	102	72.3	72.3	72.3
	Suficiente	27	19.1	19.1	91.5
	Regular	3	2.1	2.1	93.6
	Poco	5	3.5	3.5	97.2
	Nada	4	2.8	2.8	100.0
	<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, el guía ha sido un factor importante en la satisfacción de observación y aprendizaje sobre aves, al haber tenido un desempeño por encima del regular, con un 91.4% de niveles de contribución de mucho y suficiente.

Lo descrito anteriormente, guarda relación con el resultado de que las aves cuentan con un alto nivel de observación y aprendizaje en las excursiones, además, de que son el tipo de fauna más observado en las excursiones según lo anota el investigador en tablas anteriores.

**Tabla 89: Contribución del guía en la satisfacción de observación y aprendizaje de fauna (Excluyendo aves)**

Ítems		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho	117	83.0	83.0	83.0
	Suficiente	20	14.2	14.2	97.2
	Regular	4	2.8	2.8	100.0
	<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Del porcentaje válido, el guía ha sido un factor importante en la satisfacción de observación y aprendizaje sobre fauna (Excluyendo aves), al haber tenido un desempeño por encima del regular, con un 97.2% de niveles de contribución de mucho y suficiente.

Por lo tanto, el guía ha tenido una ligera mayor contribución en la satisfacción de observación y aprendizaje de fauna (excluyendo aves) respecto a las aves por 5.8 puntos porcentuales. Esto guarda relación con la satisfacción de fauna total donde los tipos de fauna más satisfactorios son los Primates (Monos) y los Insectos.

## Sugerencias de turistas – pregunta abierta

**Tabla 90.1: Total de encuestados**

Ítems	Cantidad	Porcentaje
<b>Encuestados</b>	141	100.0
<b>Responde</b>	29	20.6
<b>No responde</b>	112	79.4

**Tabla 90.2: Total de respuestas**

Núm.	Alternativas codificadas	Cantidad	Porcentaje
1	Factor clima (lluvia) limitó la observación	1	3.4
2	Mejorar algunos aspectos por parte del guía	4	13.8
3	Mejorar la oferta de las excursiones	5	17.2
4	Satisfecho con el(los) lugar(es) visitado(s)	3	10.3
5	Presencia de agentes contaminantes en el río	2	6.9
6	Consciente de la complejidad de la amazonia y dificultad de ver fauna	2	6.9
7	Mayor énfasis en materiales interpretativos en las excursiones y <i>ecocenter</i>	5	17.2
8	Recibió explicación interpretativa en el <i>ecocenter</i>	1	3.4
9	Buena labor del guía	3	10.3
10	En general contento con las aves observadas	2	6.9
11	Más información de plantas y frutos	1	3.4
12	En general buena experiencia	3	10.3
13	Ofrecer binoculares	2	6.9
14	Tenía más interés en el alojamiento que en la fauna	1	3.4
15	No tenía expectativas	2	6.9
16	Más aves en el albergue que en las excursiones	1	3.4
17	Observar aves y fauna depende del factor suerte	2	6.9
18	Observar aves depende del factor guía	1	3.4
	<b>Total de respuestas</b>	<b>41</b>	
	<b>Total de personas que respondieron</b>	<b>29</b>	141.4

En este apartado son más sugerencias que algo relacionado a una pregunta previa, entre los comentarios de los turistas que comentaron algo resaltan los relacionados a las mejoras con la oferta de las excursiones con 17.2%, el guiado con 13.8% y la interpretación ambiental con 17.2%. Luego de ello, vienen algunos comentarios positivos relacionados con la experiencia con 10.3%, el guía con 10.3%, los lugares visitados con 10.3% y con las aves observadas con 6.9%. Por último, existen algunos comentarios en menor cantidad

relacionados a factores que escapan a la planificación directa de la interpretación ambiental y las excursiones como son el factor lluvia con 3.4%, la suerte con 6.9% y agentes contaminantes en el río con 6.9%; así como otros comentarios como sugerencias en ofrecer binoculares con 6.9%, avistamientos de aves más en el hotel que en excursiones con 3.4%, entre otros.

Como se puede ver, en todas las Tablas de preguntas abiertas, para conocer la satisfacción de los pasajeros respecto a las aves y fauna, no basta solo con decir si se cubrió expectativas o no, o si la cantidad de aves es suficiente o si se vio un tipo de ave o no; es verdad que la cantidad de respuestas no llegan ni a la mitad de encuestados, pero sirve para tener en cuenta que la satisfacción abarca muchos otros factores como el clima, tiempo de observación, calidad de explicación, acercamiento, calidad de observación, entre otros. Esto no hace más que corroborar lo descrito al inicio del marco teórico respecto a la gestión basada en la experiencia, la cual considera los elementos esenciales de esta al escenario, actividades y satisfacción (Experiencia).