



Julio 2019 - ISSN: 2254-7630

PERFIL, EXPECTATIVAS Y GRADO DE SATISFACCION DE LOS VISITANTES DEL ESTERO EL SALADO EN PUERTO VALLARTA, JAL.

Maria Esther Valeria Gallardo Lara,

estudiante en la Licenciatura en Turismo, colaborador de Cuerpo Académico Análisis Regional y Turismo del Centro Universitario de la Costa, Universidad de Guadalajara. esthervaleria.gallardo@alumnos.udg.mx

Rosa Maria Chávez Dagostino,

Profesor Investigador del departamento de Ciencias Biológicas del Centro Universitario de la Costa, colaborador del Cuerpo Académico Análisis Regional y Turismo del Centro Universitario de la Costa, Universidad de Guadalajara. rosac@cuc.udg.mx

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Maria Esther Valeria Gallardo Lara y Rosa Maria Chávez Dagostino (2019): "Perfil, expectativas y grado de satisfacción de los visitantes del estero El Salado en Puerto Vallarta, JAL.", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (julio 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/07/visitantes-estereo-elsalado.html>

Resumen

Las áreas naturales protegidas constituyen una oportunidad para conocer y educar ambientalmente a los visitantes y un atractivo turístico. El Salado, un "estero urbano" que forma parte de la mancha urbana de Puerto Vallarta, Jalisco, fue declarado área protegida en el año 2000. El principal producto que oferta es "Aventúrate por El Salado" un recorrido de 1 km a bordo de una embarcación guiada donde los visitantes, muchos de ellos turistas, pueden contemplar la diversidad biológica. El objetivo de este trabajo fue establecer las expectativas y el grado de satisfacción de los visitantes, por lo que se aplicaron encuestas a 79 visitantes entre los años 2015 y 2018. La encuesta incluyó tres apartados; perfil, expectativas y grado de satisfacción que fueron calificados con escala del Likert. Se encontró que prevaleció el sexo femenino como visitante y el segmento de 16-22 años de edad. En general fueron satisfechas las expectativas de los visitantes, donde las expectativas sobre los guías eran altas y fueron las menos satisfechas. Otra expectativa importante fue la de ver cocodrilos, pero fue poco satisfecha, por lo que constituyen ambas una área de oportunidad para mejorar el recorrido y lograr los objetivos de conservación.

Palabras claves: áreas naturales protegidas, ecoturismo, manglar, humedales

Abstract

Natural protected areas constitute an opportunity to know and educate the visitors environmentally and as a tourist attraction. El Salado, an "urban estuary" that forms part of the urban sprawl of Puerto Vallarta, Jalisco, was declared as a protected area in 2000. The main product that it offers is "Aventurate por El Salado", a 1 km route on board a guided boat where visitors, many of them tourists, can contemplate the biological diversity. The objective of this work was to establish the expectations and the degree of satisfaction of the visitors, so that surveys were applied to 79 visitors between the years 2015 and 2018. The survey included three sections; profile, expectations and degree of satisfaction that were rated with Likert scale. It was found that the female sex as a visitor and the segment of 16-22 years of age prevailed. In general, the expectations of the visitors were met, where the expectations about the guides were high and they were the least satisfied. Another important expectation was to see crocodiles but it was not very satisfied, so both constitute an area of opportunity to improve the route and achieve the conservation objectives.

Key words: natural protected areas, ecotourism, mangrove, wetlands

1. Introducción

México como país mega diverso, alberga cerca del 70 por ciento de las especies que existen en el planeta (SEMARNAT CONANP, 2018) especies que han sido registradas en el mundo, siendo gran parte de ellas endémicas (SEMARNAT, 2017). Las ANP son zonas del territorio donde su ambiente original no ha sido alterado significativamente por el ser humano y que tienen como objetivo preservación de los ecosistemas. La historia de las Áreas Naturales Protegidas comienza en el siglo XX con el parque Nacional Desierto de los leones, bajo la presidencia de Venustiano Carranza, que por iniciativa del ingeniero Miguel Ángel de Quevedo establecieron la primera Área Natural Protegida de las 182 que existen hoy en el país. Es importante el papel que juegan las ANP en México ya que además de ser patrimonio biológico para el país es al igual un proveedor de bienes y servicios para la población. Las ANP son también espacios donde se han implementado alternativas para hacer uso sustentable de los recursos donde se incluye a la población local.

La presente investigación se justifica por la visitación al estero el salado. A pesar de que Puerto Vallarta es reconocido principalmente por ser un destino de sol y playa, el recorrido por el estero el salado es una oportunidad importante para dar a conocer más del patrimonio natural que se encuentra en Puerto Vallarta, favoreciendo a su vez la educación, la interpretación ambiental, cumpliendo los objetivos de las áreas naturales y su conservación (Sanchez, 2013).

El objetivo de este trabajo es determinar el perfil, las expectativas y satisfacción del visitante en un recorrido por ecosistemas de manglar.

2. Uso de las ANP

En los últimos años el ser humano busca disfrutar de una manera más directa el contacto con la naturaleza más consciente y responsable y busca el realizar actividades provocando el menor impacto posible y disfrutan de este espacio natural que mediante un buen plan de manejo para la regular las políticas, estrategias, zonas y actividades relativas a la conservación, protección, aprovechamiento (Villalobos, 2000) y que es el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONANP), su misión es conservar el patrimonio natural de México (SEMARNAT CONANP, 2018) y que implementó diversos mecanismos para la prevención y control de estos impactos, incluyendo regulaciones para el manejo de visitantes sustentadas en estudios como Límite de Cambio Aceptable (LCA) y Capacidad de Carga Turística (CCT), así como el desarrollo de iniciativas turísticas basadas en mejores prácticas, en beneficio de los habitantes locales al interior y en las zonas de influencia de las Áreas Naturales Protegidas (CONANP, 2018). En México se reconocen seis categorías de ANP de nivel federal: reservas de la biósfera, parques nacionales, monumentos naturales, áreas de protección de recursos naturales, áreas de protección de flora y fauna, y santuarios. Además, se reconocen tres categorías que no están en el ámbito federal: áreas protegidas estatales, zonas municipales de conservación ecológica y áreas destinadas voluntariamente a la conservación por ciudadanos u organizaciones no gubernamentales (Agüera, 2014) pero la participación no es solamente del gubernamental, las ANP son una oportunidad para desarrollar actividades en la naturaleza, una alternativa ha sido el ecoturismo (Agüera 2014) como una forma de realizar turismo en áreas naturales con el objetivo de fomentar su conservación impulsando la importancia de la interpretación y educación ambiental como apoyo a la experiencia en el área natural, el ecoturismo es un instrumento eficaz que proporciona además los recursos financieros necesarios para su manejo y que motiva a instituciones gubernamentales a aumentar las medidas de protección y mejoramiento de las condiciones de vida de la población que vive alrededor de las ANP con el objetivo de disminuir la presión que los recursos naturales (Brenner, 2006) .

2.1.Expectativa y satisfacción del visitante

Las expectativas y satisfacciones del visitante nos permiten incrementar el conocimiento acerca del sistema de información a los visitantes en el ANP para promover el turismo sustentable en espacios naturales protegidos.

Las necesidades, deseos y expectativas de los turistas, dan origen a diversos tipos de turismo, los atractivos de un destino son factores importantes para que se pueda tener una percepción de estos

teniendo la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas del viaje (Fernández & Narváez, 2012).

El grado de satisfacción de un servicio es importante ya que si el visitante se siente satisfecho y se han cubiertos sus necesidades con experiencias positivas, hará que éste regrese al lugar y aún mejor, atraerá mayor número de personas por la referencia positiva que otorga el destino, de lo contrario una insatisfacción significa que las expectativas no fueron alcanzadas (Burgos, 2017), generalmente esto es a consecuencia de una mala publicidad o información deficiente.

La satisfacción del visitante en áreas naturales protegidas depende de distintas necesidades o motivaciones personales: recreación, contacto con la naturaleza, búsqueda de paz y tranquilidad, entre otras, pero todas en relación a la naturaleza, que de ser cumplidas crea una consciencia en los visitantes permitiéndoles compartir a través de la experiencia el término naturaleza y su importancia de este paraíso perdido (Osorio, Monge, Serrano, & Cortés, 2017)

2.2. Humedales

Los humedales son de gran importancia y que existen en numerosas regiones del territorio mexicano, por la privilegiada ubicación geográfica México cuenta con 6,331 es posible identificar seis tipos de humedales, uno de ellos son los Estuarios que están ubicados en la desembocadura de los ríos como los manglares (SAGARPA, 2018) que son de gran importancia altamente productivos por su gran riqueza biológica que ofrecen gran diversidad de recursos y servicios ambientales, sociales y económicos. El ecoturismo tiene una demanda significativa en los manglares, donde se realizan actividades como; avistamiento de aves, paisaje y la diversidad de vida silvestre que ahí alberga, atrayendo turistas por la gran belleza de estos ecosistemas (Flores Mejía, Aguirre Vallejo, Flores Hernández, & Guardado Govea, 2010). La superficie de manglar que se encuentra decretada en México como ANP corresponde a (486,257 ha)(SEMARNAT CONANP, 2018). En México predominan cuatro especies de mangle; Mangle rojo, Mangle blanco, Mangle negro, Mangle botoncillo, las cuatro especies están sujetas a protección especial de acuerdo a la NOM 059 SEMARNAT-2010, ya que se ven amenazadas por factores negativos en su vialidad (Procuraduría Federal de Protección al Ambiente, 2014).

3. Área de estudio

El estero el Salado en el municipio de Puerto Vallarta, Jalisco, rodeado por la mancha urbana del mismo (Universidad de la Costa 1999) fue decretado área natural protegida en el año 2000 bajo la categoría de conservación ecológica. Geográficamente se localiza entre los paralelos 20° 39' 21" y 20° 41' 37" de latitud norte y los meridianos 105° 13' 34" y 105° 15' 51" de longitud oeste. Protege alrededor de 168 hectáreas de las cuales aproximadamente 135 son vegetación de manglar y

marismas (Universidad de la costa,1999). El canal principal del estero tiene una conexión permanente al océano, con un largo aproximadamente de 2 km por 20 metros de ancho y 3 metros de profundidad, del cual solo 1 km este es correspondiente al recorrido guiado en la embarcación “La aventurera”, el recorrido tiene una duración de una hora, donde los visitantes podrán apreciar el patrimonio natural de este estero urbano con diferentes especies como; aves, cocodrilos, cangrejos, entre otras y también conocer los tres tipos de mangle que están presentes en el estero; rojo, blanco y negro. Tiene una afluencia turística de aproximadamente doscientos visitantes por año.

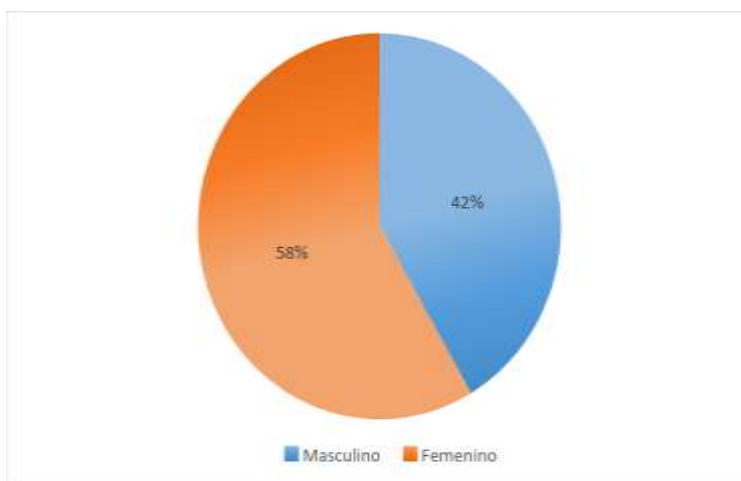
4. Metodología

Durante los años 2015 – 2018 se aplicaron un número de 79 encuestas a visitantes del recorrido aventúrate por el salado. Encuesta que incluyó tres apartados; perfil, expectativas y grado de satisfacción donde se hicieron las siguientes preguntas; 1) Edad, 2) Genero, 3) Lugar de procedencia, 4) Recorridos realizados anteriormente en otros esteros, 5) Conocimiento sobre el decreto de ANP en el estero el salado. Antes y después del recorrido que tan importante era para usted: 6) el avistamiento de cocodrilos, 7) el avistamiento de aves, 8) realizar actividades de aprendizaje, 9) La capacitación del guía, 10) Conocer la normatividad del lugar. Las preguntas fueron calificadas con escala de Likert y los resultados obtenidos fueron procesados con la plataforma SPSS.

5. Resultados:

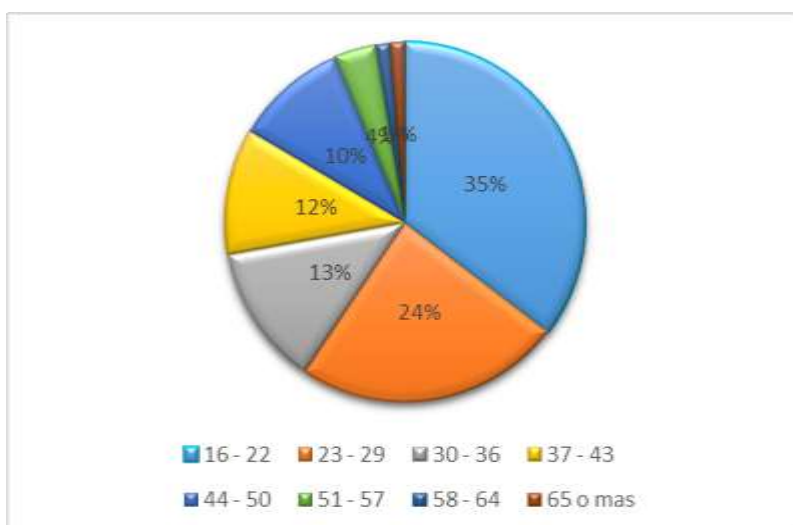
Las mujeres fueron los visitantes que dominaron las visitas (58.4%) durante 2015 – 2018.

FIGURA 1. GÉNERO DE VISITANTES



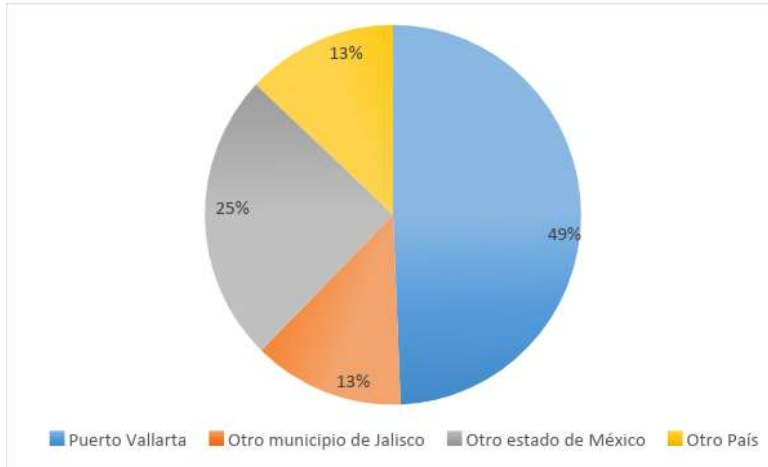
La edad de los visitantes más frecuente fue 16 – 22 años con un 35%, las edades entre 58 – 64 años y 65 en adelante se identificaron como las menos frecuentes entre el grupo de edades, ambas con un 1.3%.

FIGURA 2. EDAD DE LOS VISITANTES



La procedencia de los visitantes más frecuente fue Puerto Vallarta con un 49.4%, seguido de la visita por otros estados de México un 23.5% y siendo el 13% el porcentaje más bajo con menos presencia otro municipio de Jalisco y otro país

FIGURA 3, PROCENDENCIA DE LOS VISITANTES



Con respecto a la experiencia de los visitantes en recorridos en ecosistemas de manglar, se obtuvo que solo personas 12 personas como valor más alto procedentes de otro estado de México ya habían realizado anteriormente un recorrido en esteros, solo 6 personas procedentes de Puerto Vallarta ya habían realizado anteriormente recorridos en esteros y 32 personas siendo el valor más significativo, el no haber realizado algún recorrido anteriormente

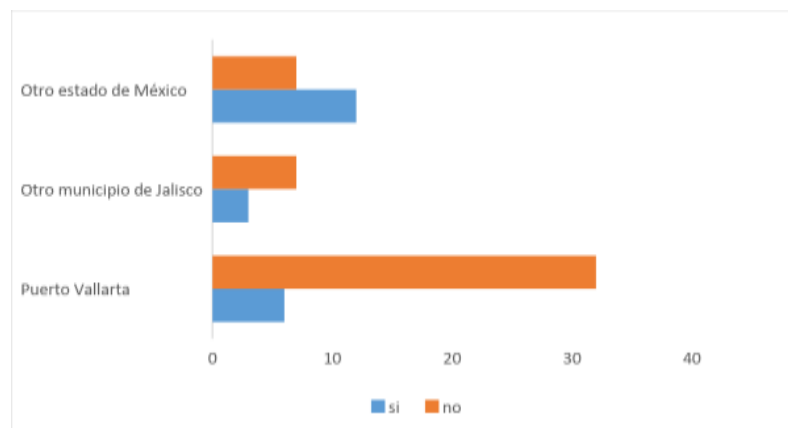
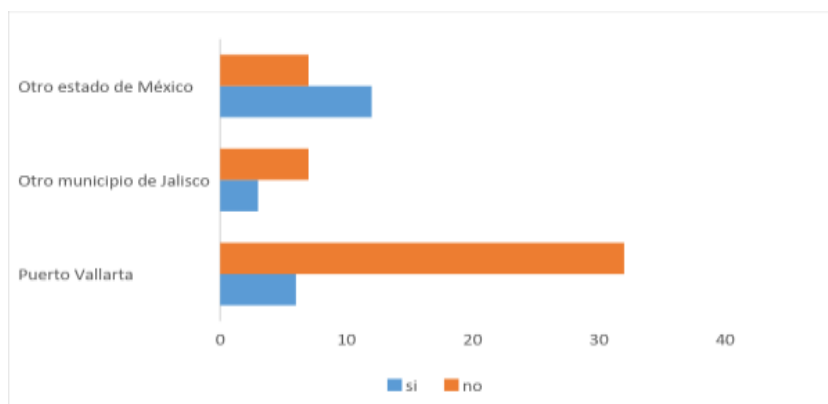


FIGURA 4. RECORRIDOS EN OTROS ESTEROS

Solamente 32 visitantes como resultado más alto procedentes de Puerto Vallarta tenían conocimiento que se trataba de un área natural protegida, seguido de otros estados de México con 15 personas y otros municipios de Jalisco con 6 personas como resultado más bajo

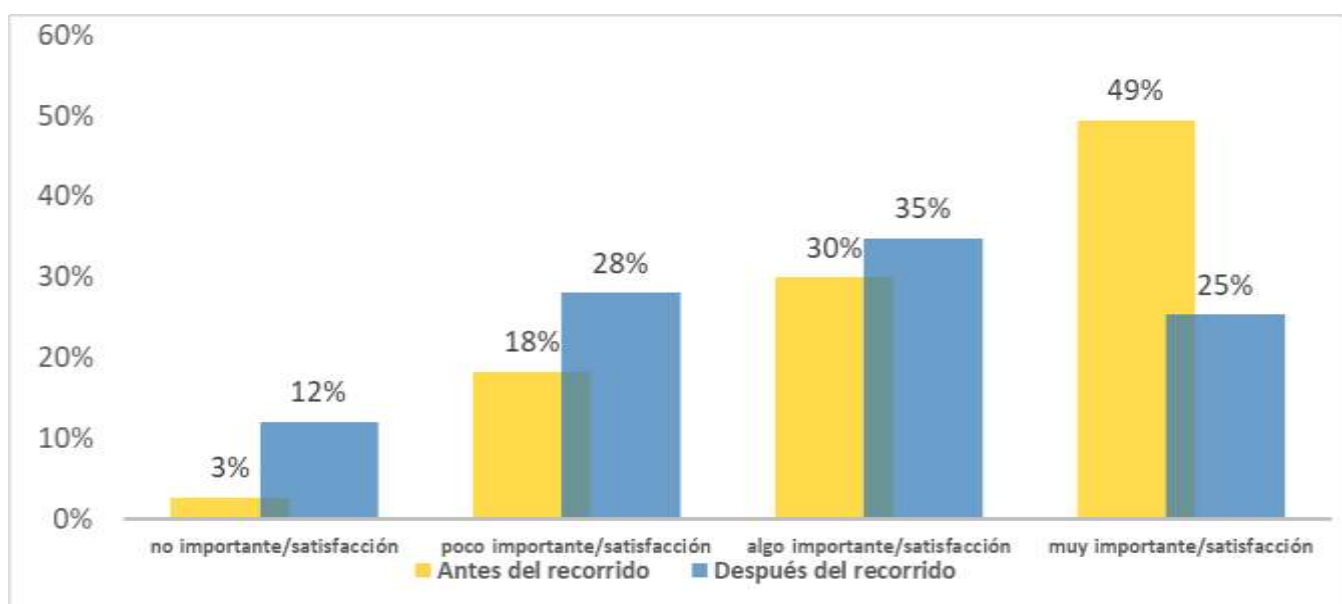
FIGURA 5. CONOCIMIENTO SOBRE EL ÁREA NATURAL PROTEGIDA



Los resultados de las seis preguntas que fueron aplicadas a los visitantes referentes a sus expectativas del recorrido antes de realizarlo y su satisfacción después de haberlo concluido.

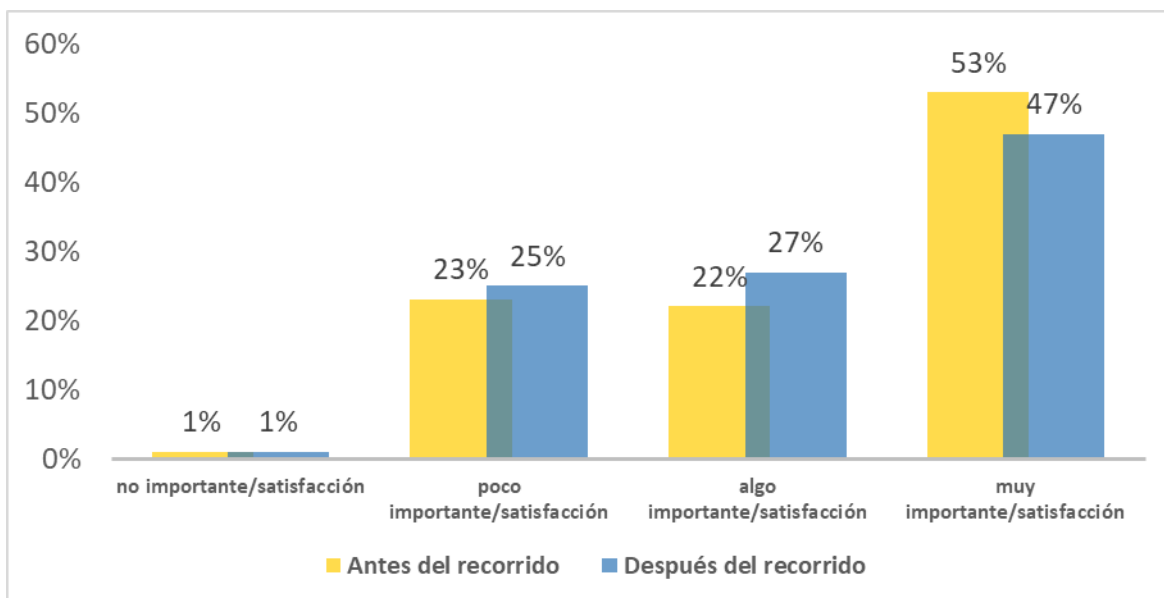
Pregunta 1. *¿Antes de recorrido usted consideraba que el avistamiento de cocodrilos era?* La respuesta mayoritaria por los visitantes fue “muy importante” en un 49% y después de haber realizado solo el 25% fue satisfecho.

FIGURA 6. AVISTAMIENTO DE COCODRILOS



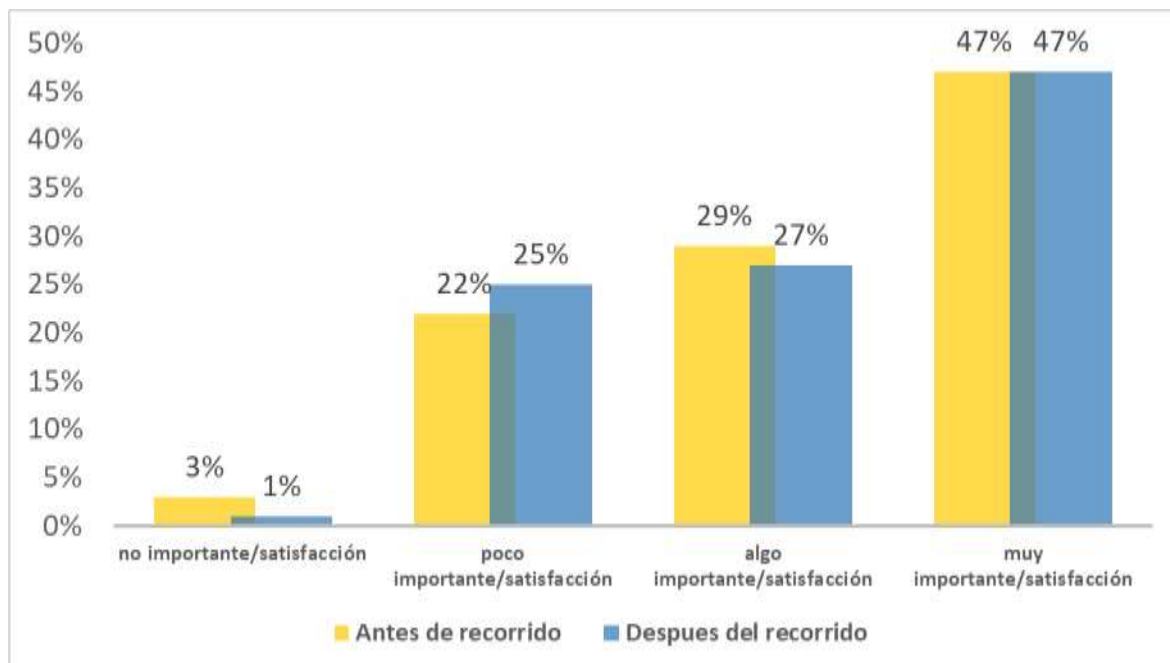
Pregunta 2: *¿Antes del recorrido usted consideraba que el avistamiento de aves en el recorrido era?* La respuesta mayoritaria por los visitantes fue “muy importante” con resultado de un 53% y después de haberlo realizado solo el 47% fue satisfecho.

FIGURA 7. AVISTAMIENTO DE AVES



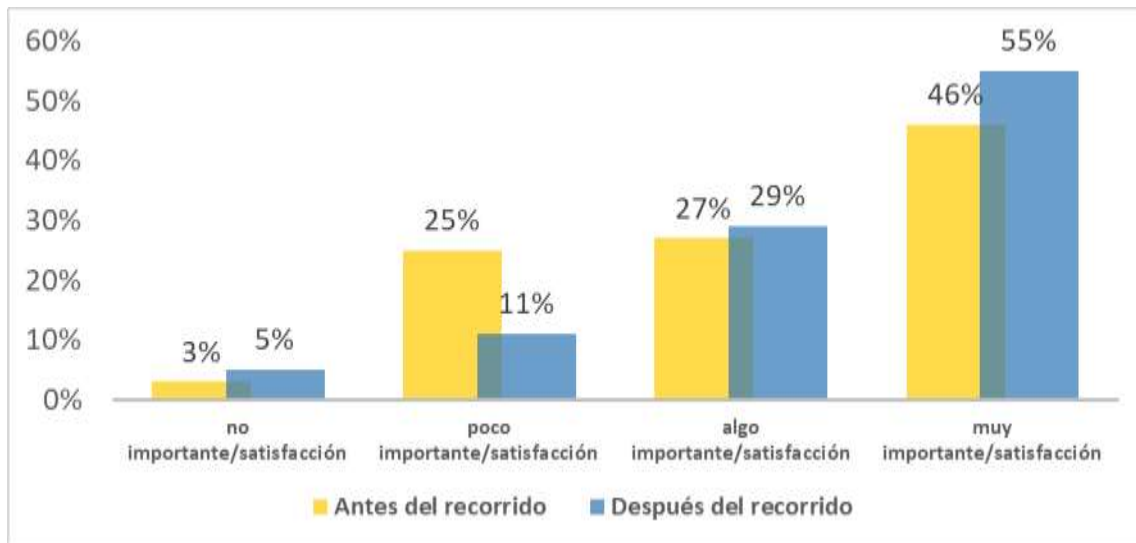
Pregunta 3. *¿Consideraba usted que el realizar actividades de aprendizaje en el recorrido referentes a la fauna era?* La respuesta mayoritaria por los visitantes era “muy importante” con resultado de un 47% y se tuvo como resultado después del recorrido en 47%, lo cual fue satisfecha totalmente.

FIGURA 8. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



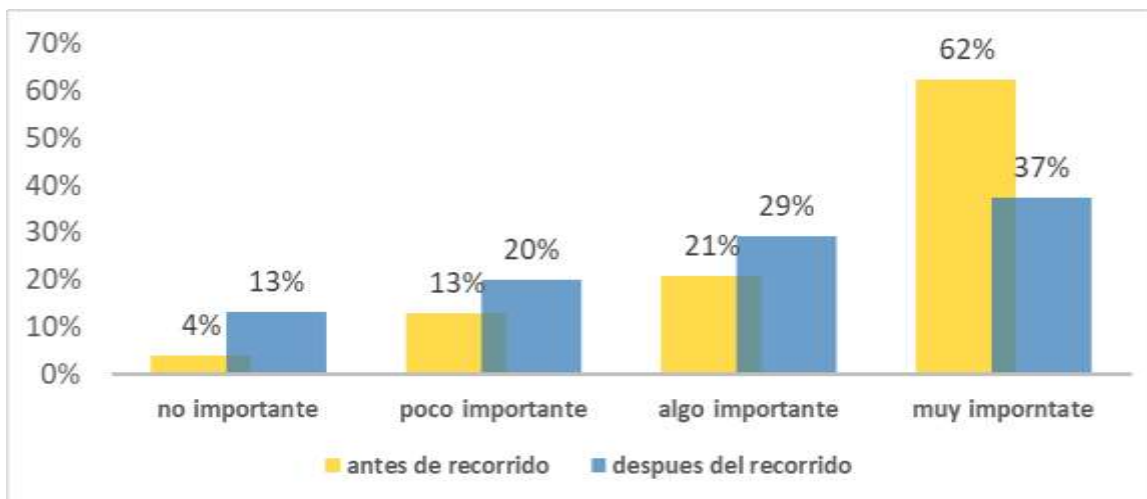
Pregunta 4. La pregunta 4: *¿Usted consideraba que la capacitación del guía encargado de impartir el recorrido donde promoviera el aprendizaje y la participación de los visitantes era?* La respuesta mayoritaria por los visitantes fue “muy importante” con resultado de un 46 % y satisfecha en un 55%.

**FIGURA 9. CAPACITACIÓN DEL
GUIA**



Pregunta 5. La pregunta 5: *¿Usted consideraba que proporcionar información a los visitantes sobre las normas de conservación del área natural protegida y sus especies era?* La respuesta mayoritaria por los visitantes fue “muy importante” con resultado de un 62 % y siendo satisfecha en un 37%.

FIGURA 10. INFORMACION NORMAS DE CONSERVACIÓN



6. Conclusiones:

Se determinó que los visitantes del estero el salado va desde los 16 hasta los 65 años de edad, teniendo mayor relevancia entre los 16 -29 años, donde más del 50% fueron mujeres. El mayor porcentaje son provenientes del municipio de Puerto Vallarta, seguido por otros estados de México y una visitación baja por extranjeros y procedentes del mismo estado de Jalisco, de los cuales solo 21 personas ya habían realizado recorridos en otros esteros, mientras que 46 personas aún no. Más del 50% de los visitantes conocían que el estero El salado es un área natural protegida, principalmente locales de Puerto Vallarta.

Los cinco grupos de respuestas fueron satisfechas por una diferencia de porcentaje mínima. Cabe mencionar que el grupo de respuestas como "muy importante" acerca el avistamiento de cocodrilos y conocer la normatividad del lugar fueron los resultados más significativos a sus expectativas y la poca satisfacción como resultado siendo es un área de oportunidad para mejorar ya que es el motivo principal por el que los turistas hacen el recorrido; es importante reforzar la información que se les brinda desde el inicio del recorrido, mencionando principalmente el posible o no avistamiento de cocodrilos mostrar interés por mencionar las normas de conservación del estero. La actividad de aprendizaje fue satisfecha por completo y capacitación de guías fue mayor la satisfacción a lo que los visitantes esperaban, dar a conocer el área natural protegida desde un punto más amplio de la conservación y todo lo que la hace sostenible.

7. Bibliografía

Agüera, F. O. (2014). Categorías de áreas protegidas y su uso para el turismo. En Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, núm. 15, 2014, p. 122 - 137. <http://www.redalyc.org/pdf/4561/456150016006.pdf>

Brenner, L. (2006). Áreas Naturales Protegidas y Ecoturismo. *En Red de Revistas Científicas de*

América Latina, el Caribe, España y Portugal, núm 105, p. 237-265.
<http://www.redalyc.org/html/137/13710508/>

- Burgos, S. I. (2017). Servicios turísticos y su incidencia en la satisfacción del turista que visita El Rincón Puerto El Morro, Provincia del Guayas año 2017 (Tesis de Licenciatura). Universidad Estatal Península De Santa Elena Facultad de Ciencias Administrativas.
<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4135/1/UPSE-THT-2017-0009.pdf>
- CONANP. (2018). Marco Estratégico de Turismo Sustentable en Áreas Naturales Protegidas de México. Ciudad de México. Disponible en
<https://www.conanp.gob.mx/acciones/adv/MarcoEstrategico.pdf>. Consultado en 08/10/2018
- Fernández, G., & Narváez, M. (2012). Satisfacción de los turistas en el destino Península de Paraguaná, estado Falcón. *En Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, vol. 12, p. 324–330. Recuperado de
<http://www.redalyc.org/pdf/904/90431109053.pdf>
- Flores Mejía, M. A., Aguirre Vallejo, A., Flores Hernández, M., & Guardado Govea, X. (2010). El impacto que produce el sector turismo en los manglares de las costas mexicanas. *En revista ContactoS*. num. 77, p. 33 - 38.
<http://www2.izt.uam.mx/newpage/contactos/anterior/n77ne/manglares.pdf>
- Guadalajara, U. de. (1999). Plan de manejo del estero El Salado. Disponible en
<https://www.anpsestatales.mx/lib/archivo.php?id=128>. Consultado en 10/08/2018 a las 23:00.
- Osorio, M., Monge, L., Serrano, R., & Cortés, I. (2017). Perfil del visitante de naturaleza en Latinoamérica: prácticas, motivaciones e imaginarios. *En Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, Núm 3, p. 713–729. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2017.15.047>
- Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. (2014). Profepa - La ley al servicio de la naturaleza - México protege sus Manglares. Disponible en
http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/5117/1/mx/mexico_protege_sus_manglares.html
- SAGARPA. (2018). Los humedales de México, belleza y riqueza de enorme importancia. Disponible en <https://www.gob.mx/conagua/articulos/gracias-al-inh-sabemos-cuantos-humedales-hay-en-mexico?idiom=es>. Consultado en 17/10/2018 a las 15:00.
- Sanchez, P. (2013). Importancia del sistema de información a visitantes en áreas protegidas (tesis de grado). Universidad Nacional del Comahue Recuperado de
<http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/319>
- SEMARNAT. (2017). Especies en México. Disponible en
<https://www.gob.mx/semarnat/articulos/celebra-mexico-el-dia-internacional-de-la-vida-silvestre-el>. Consultado en 16 de octubre de 2018 a las 12:00.
- SEMARNAT CONANP. (2018). *100 años de Conservación en México 1917-2017 Áreas Naturales Protegidas*. Disponible en <https://www.conanp.gob.mx/pdf/100AñosConservación.pdf>. Consultado el 10/11/2018 a las 12:00.
- Villalobos, I. (2000). Áreas naturales protegidas: instrumento estratégico para la conservación de la biodiversidad, *En Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, Núm. 54, 2000, p. 24–34. <https://www.redalyc.org/pdf/539/53905402.pdf>

