



Índice de satisfacción del visitante en el Santuario ecoturístico El Verde Camacho, Sinaloa, México: Un enfoque cuantitativo y de percepción

Visitor satisfaction index at the El Verde Camacho ecotourism Sanctuary, Sinaloa, Mexico: a quantitative and perception approach

Elizabeth Olmos-Martínez*

Doctora en uso, manejo y preservación de los recursos naturales.

Profesora-Investigadora. Universidad Autónoma de Occidente, Unidad Mazatlán, México.

ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7408-0811>

Información del artículo

Recibido:
28/06/2024

Aceptado:
20/08/2024

Publicado:
01/01/2025

*Autor de correspondencia

eolmosm.udo@gmail.com

Páginas:

56 - 73

<http://rperiplo.uaemex.mx/>

DOI <https://doi.org/10.36677/elperiplo.v0i48.24225>

Resumen

El ecoturismo forma parte del turismo alternativo y se dirige al disfrute y contacto con la naturaleza. El objetivo de esta investigación es estimar el índice de satisfacción del visitante a partir de los servicios, actividades y sitios ecoturísticos en el Santuario El Verde Camacho, Sinaloa, México. La metodología es cuantitativa y transversal, durante los meses de octubre a diciembre de 2022 se aplicó una encuesta que consta de dos secciones, las preguntas son cerradas y en escala de Likert; la muestra es no probabilística por conveniencia y consta de 282 visitantes; el índice de satisfacción se calculó con la metodología recomendada por la Secretaría de Turismo y el Centro de Estudios del Turismo. Los resultados muestran que de las siete actividades y servicios evaluados todas tienen un nivel de satisfacción alto, no obstante, la liberación de tortuga golfina obtuvo el mayor índice (10), los más bajos se encuentran en el viaje en lancha en el estero (9.0) y caminata a orillas del estero (9.3); dentro de los sitios ecoturísticos evaluados, los que obtuvieron un mayor índice de satisfacción son la playa (9.8) y los sitios de anidación (9.7), los índices más bajos son para el estero (9.2) y la casa de playa (9.3). En consecuencia, algunas áreas de oportunidad y de mejora se dirigen al viaje en lancha en el estero y caminata a orillas del estero. Se concluye que todas las actividades, servicios y sitios estudiados cumplen con las expectativas y necesidades de los visitantes al tener niveles de satisfacción altos, lo que permite generar nuevos atractivos turísticos. El manuscrito muestra la realidad sobre la práctica ecoturística en un área natural protegida sobre condiciones y oportunidades para la toma de decisiones acertadas dirigidas a una demanda específica.

Palabras clave:

índice, satisfacción, visitante, ecoturismo, Santuario.

Abstract

Ecotourism is part of alternative tourism and is aimed at the enjoyment of and contact with nature. The objective of this research is to estimate the visitor satisfaction index based on ecotourism services, activities, and sites in El Verde Camacho Sanctuary, Sinaloa, Mexico. The methodology is quantitative and transversal, during the months of October to December 2022 a survey was applied that consists of two sections, the questions are closed and on a Likert scale; the sample is non-probabilistic by convenience and consists of 282 visitors; the satisfaction index was calculated with the methodology recommended by the Secretariat of Tourism and the Center for Tourism Studies. The results show that of the seven activities and services evaluated, all have a high level of satisfaction, however, the release of olive ridley turtles obtained the highest index (10), the lowest are found in the boat trip in the estuary (9.0) and the walk along the estuary (9.3); among the ecotourism sites evaluated, those with the highest satisfaction ratings were the beach (9.8) and the nesting sites (9.7), with the lowest ratings for the estuary (9.2) and the beach house (9.3). Consequently, some areas of opportunity and improvement are directed to the boat trip in the estuary and walking along the shores of the estuary. It is concluded that all the activities, services and sites studied meet the expectations and needs of visitors by having high levels of satisfaction; however, which allows for the generation of new tourist attractions. The manuscript shows the reality of ecotourism practice in a natural protected area in terms of conditions and opportunities for making the right decisions aimed at a specific demand.

Keywords:

index, satisfaction, visitor, ecotourism, Sanctuary.

Introducción

Dado el dinamismo en el que se desarrolla el turismo, es importante reconocer que la demanda turística busca nuevas experiencias lejos de zonas masificadas que les permita el contacto con la naturaleza, la gastronomía y la cultura, ante ello, desde hace décadas existen propuestas alternativas como lo es el turismo de naturaleza con tres nuevas tipologías: ecoturismo, turismo de aventura y turismo rural. En ese sentido, el ecoturismo se distingue, ya que en él se realizan actividades recreativas de apreciación y conocimiento de la naturaleza mediante el contacto con la misma (Roldán et al., 2017), por lo que el territorio tiene un papel importante para el desarrollo de la actividad ecoturística (Leung et al., 2018); aunado a que el ecoturismo incentiva el desarrollo local y la conservación (Domínguez et al., 2019).

Al mismo tiempo, conocer la satisfacción del turista o visitante en los diferentes destinos ha sido un tema de interés en la literatura internacional, dicha satisfacción es multifactorial y depende del contexto en el que se desarrolla la visita, en este caso el ecoturista también demanda servicios específicos relacionados con el conocimiento y apreciación de la naturaleza, por lo que es importante conocer la satisfacción ante el servicio y otros atributos relacionados como son los sitios donde se desarrolla la visita. Kotler y Keller (2016) indican que la satisfacción incluye emociones y expectativas que se contrastan con el consumo del bien o servicio; se relaciona con el cumplimiento de un deseo o atención a una necesidad. También, Olmos-Martínez et al. (2021a) señalan que la satisfacción del visitante depende de la experiencia en general del destino, de la calidad de los servicios, la imagen, la seguridad, la infraestructura, relación precio-servicio, cuidado y conservación de los atractivos, entre otros atributos.

Actualmente existen diversos destinos ecoturísticos que ofertan una gran cantidad de servicios y actividades que permite a los visitantes, el acercamiento con la naturaleza dentro de un marco de conservación y preservación, tal es el caso de la playa El Verde Camacho, ubicada en México, área que en 1986 fue declarada como zona de reserva y sitio de refugio para la tortuga golfina (*Lepidochelys olivacea*) (DOF, 1986), donde posteriormente, en 2002, fue declarada Área Natural Protegida (ANP) con la categoría de Santuario, ya que tiene condiciones de singularidad, endemidad, gran biodiversidad y grado de conservación (DOF, 2002). En México, las ANPs son áreas bajo la jurisdicción del gobierno federal y forman parte de la política de protección, conservación y preservación ambiental, actualmente existen un total de 203 ANP que representan 91 608 327.23 ha en todo el territorio nacional (CONANP, 2024).

Es por ello que el presente estudio se ubica en el Santuario El Verde Camacho (SEVC), Sinaloa, México, donde se ofertan actividades y servicios ecoturísticos bajo la responsabilidad y trabajo colaborativo de la Cooperativa Ecoturística El Verde Camacho (CEEVC) y en coordinación con personal de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP), quienes administran el APN en representación del gobierno de México. La CEEVC se integra por mujeres y hombres que viven en la comunidad de El Recreo, municipio de Mazatlán, Sinaloa, México; y realizan actividades de conservación y de manejo sustentable de los recursos naturales donde destacan los sitios de anidación y liberación de la tortuga golfina (*Lepidochelys olivacea*), siendo actualmente su principal atractivo turístico (Olmos-Martínez et al., 2020).

Dado lo anterior, el objetivo de esta investigación es estimar el índice de satisfacción del visitante a partir de los servicios, actividades y sitios ecoturísticos en el SEVC, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción, cuyos resultados permitirán generar estrategias para la mejora de las actividades y de los servicios ecoturísticos de la zona, generar nuevos productos turísticos, así como la planificación para el cumplimiento de las necesidades de los visitantes bajo los principios de sustentabilidad.

Es menester mencionar que el SEVC es un ANP que carece de programa de manejo, el trabajo de conservación y manejo que se lleva a cabo en el lugar se hace bajo las normas y principios congruentes con la CONANP (Olmos-Martínez et al., 2020), que si bien es cierto contribuye en la mejora del área, es necesario un documento rector donde se indiquen las políticas de gestión que coadyuven en la conservación y preservación de los recursos naturales y que al mismo tiempo contribuyan al desarrollo local de las comunidades aledañas; ante dicha carencia, trabajos como la presente investigación dirigidos a dicha área en específico se vincula directamente a la generación del conocimiento y desarrollo de una de las actividades permitidas en la zona como lo es el ecoturismo y permea en el beneficio del ANP, su conservación y su manejo vinculadas con la toma de decisiones.

El artículo se divide en diferentes secciones, la primera, hace una revisión de la literatura relacionada con el ecoturismo y la satisfacción del turista y visitante; enseguida se presenta la metodología con un enfoque cuantitativo con la aplicación de una encuesta y el cálculo del índice de satisfacción; más adelante se presentan los resultados iniciando con el perfil del visitante y características del viaje, enseguida se muestra el índice de satisfacción del visitante y su nivel de satisfacción, esta segunda parte de los resultados se aborda con una discusión del tema; finalmente se observan algunas conclusiones y recomendaciones.

Revisión de literatura

Ecoturismo

El turismo de naturaleza se compone por varios sub segmentos que se integran por todas las formas del turismo, que dependen del medio natural como principal atractivo o motivo de viaje, entre ellos, se encuentra el turismo cinegético, turismo rural, deportivo, etnoturismo, ecoturismo, etc. (Orgaz y Castellanos, 2013; Domínguez et al., 2019). De acuerdo con Roldán et al. (2017), el ecoturismo se compone de actividades recreativas de apreciación, conocimiento y conservación de la naturaleza donde destacan talleres de educación ambiental, senderismo interpretativo, rescate de flora y fauna, observación de flora y fauna, entre otras; también, los autores mencionan que la actividad ecoturística se basa en los principios del desarrollo sustentable.

Por su parte, la Unión Mundial para la Conservación de la Naturaleza (UICN, por sus siglas en inglés) define al ecoturismo como:

modalidad turística ambientalmente responsable y consciente, que visita áreas naturales para disfrutar y estudiar sus atractivos (paisaje, flora y fauna silvestre), así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que pueda encontrarse ahí, a través

de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental/cultural y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales (Leung, 2018:14).

Algunos de los objetivos del ecoturismo son los siguientes: disfrutar los ecosistemas como atractivo turístico, proteger y conservar la vida silvestre, propiciar el desarrollo local en los diferentes contextos, incorporar a las comunidades locales en la toma de decisiones y beneficios, reducción de impactos negativos, entre otros (Roldán et al., 2017). Por lo anterior, el ecoturismo es una opción viable para conservar el patrimonio natural y cultural, y promover el desarrollo local sustentable (DOF, 2024).

Es menester mencionar que, el ecoturismo se concentra en respetar la autenticidad sociocultural, así como la conservación de atractivos culturales y valores tradicionales, de esa forma se contribuye a la diversificación económica mediante una cadena de valores productivos y aprovechados desde la sostenibilidad, de acuerdo con las necesidades de los visitantes y de la población local (Doumet, 2021).

En ese sentido, Olmos-Martínez et al. (2020) mencionan que el ecoturismo es capaz de generar empleos que van de la mano con la conservación y aprovechamiento de los recursos naturales, en coincidencia con Orgaz y Castellanos (2013), quienes argumentan que el turismo de naturaleza genera nuevas oportunidades de ingreso para las comunidades locales; además de que, prácticamente se depende del medio natural como principal atracción y motivación del viaje, por lo que es menester el involucramiento de la población local. Dado lo anterior, el ecoturismo toma relevancia en países en desarrollo debido a que es generador de empleo local y múltiples beneficios sociales (Orgaz y Cañero, 2016).

Al mismo tiempo, Domínguez et al. (2019) señalan que las características y componentes del ecoturismo se relacionan con la educación, aprendizaje, concientización, sensibilización, descubrimiento, responsabilidad de los elementos naturales y culturales; también la actividad ecoturística debe implicar escasas alteraciones en los ecosistemas; cumplir con beneficios económicos para las comunidades receptoras (locales y regionales); provocar sinergias favorables para el desarrollo social y bienestar económico; organizarse en pequeños grupos que tengan el control de los recursos y productos ofertados por microempresas locales; respetar el patrimonio natural y cultural; minimizar impactos negativos sobre el medio natural y cultural; donde el visitante tenga motivaciones especiales dirigidas al contacto con la naturaleza; y, actuar bajo principios de sustentabilidad.

En ese sentido, Caviedes-Rubio y Olaya-Amaya (2018) indican que el ecoturismo debe generar impactos positivos relacionados con los principios de sostenibilidad, por lo que también se puede definir como turismo sostenible. No obstante se han detectado impactos negativos conexos con el hospedaje, alteración y modificación de ecosistemas, uso de recursos paisajísticos, movilidad, entre otros aspectos (Roldán et al., 2017). En suma, el ecoturismo es una actividad que fomenta el desarrollo social, económico y cultural, así como la conservación del medio ambiente del destino, por lo que requiere una planificación adecuada para minimizar los impactos negativos (Orgaz y Cañero, 2016).

Satisfacción del turista y visitante

En un mundo globalizado, resalta la importancia de conocer el nivel de satisfacción del visitante en destinos ecoturísticos, ante ello Mejía y Morales (2018) aluden que el cliente espera cumplir sus expectativas ante el consumo de un bien y servicio obligando a las empresas a poner atención a las necesidades y requerimientos de sus clientes; también indican que, la satisfacción forma parte de la administración de la calidad y gracias a la retroalimentación sobre la satisfacción de lo consumido, el cliente contribuye a mantener y elevar la calidad del producto o servicio, medida que ayuda a la empresa a darle seguimiento, atención y mejora.

Asimismo, Kotler y Keller (2016), y, Lovelock et al. (2017) refieren a la satisfacción como una evaluación del producto o servicio consumido respecto a sus expectativas, en el que integran sensaciones de placer o decepción. En el caso del turismo, la satisfacción se asocia con el cumplimiento de las expectativas y la experiencia en general del destino (Conde et al., 2013), además, se relaciona con el desempeño en general de las empresas y la calidad del servicio (Monroy y Urcádiz, 2019), así como con la competitividad (Velarde et al., 2023).

Al mismo tiempo, autores como Pasquotto et al. (2012 y 2019) comentan que el nivel de satisfacción depende de varios factores y atributos que son evaluados desde la perspectiva socioeconómica del visitante; por su parte Olmos-Martínez et al. (2021a) argumentan que depende del contexto donde se desarrolla la visita y la hospitalidad del destino; mientras que Orgaz y Cañero (2016) la refieren a la capacidad de crear productos y servicios con valor añadido a partir del uso sostenible de los recursos locales para conservar cierta posición en el mercado y superar la competencia.

Además, Cerón et al. (2020) indican que la satisfacción incorpora variables como la imagen del destino, atractivos, costo del viaje, acceso, entre otros; lo que coincide con lo argumentado por Olmos-Martínez et al. (2022), quienes relacionan la satisfacción con diferentes atributos, tales como, motivos del viaje, calidad de los servicios, cuidado y conservación de los atractivos naturales y culturales, seguridad ciudadana, hospedaje, alimentos y bebidas, transporte, actividades recreativas, servicios de excursión, estadía, entre otros.

Finalmente, la satisfacción se relaciona con la competitividad y fidelidad del destino (Almendárez et al., 2021; Olmos-Martínez et al., 2022); con la imagen del destino turístico y la motivación para visitarlo (Moll de Alba et al., 2017); tiene un impacto en el retorno del mismo (Cerón et al., 2020); se relaciona con las vivencias del visitante en el destino (Nguyen et al., 2020); con los productos y servicios consumidos en la experiencia en general (Zabkar et al., 2010); así como el tipo de atractivos naturales y culturales, la imagen del destino, su grado de conservación, limpieza, calidad, hospitalidad, etc., y se relaciona con el contexto socioeconómico y ambiental (Mendoza, 2024; Olmos-Martínez et al., 2021a).

En suma, la satisfacción es multifactorial por lo que se convierte en una herramienta de planeación del servicio mediante la participación, opinión y percepción de la demanda real, con segmentos de mercado identificados y necesidades específicas, lo que permite generación de estrategias de mejora continua en la toma de decisiones.

Metodología

La metodología es cuantitativa y transversal. Se aplicó una encuesta dirigida a los visitantes del SEVC, Sinaloa, México. El instrumento se divide en dos secciones: a) Perfil del visitante y características del viaje, y, b) Satisfacción del visitante; cada sección se compone de subsecciones, características y variables (tabla 1). Las preguntas son cerradas, por categorías y rangos, algunas de ellas en escala de Likert (excelente, bueno, malo y pésimo), específicamente las dirigidas a conocer la satisfacción. Participaron los ecoturistas que visitaron el área de estudio durante octubre a diciembre de 2022, ya que de acuerdo con Olmos-Martínez et al. (2020) es la temporada alta debido a los tiempos de liberación de tortuga golfina (*Lepidochelys olivacea*) principal atractivo ecoturístico. La técnica de aplicación de la encuesta fue de auto llenado al finalizar la visita, el tiempo promedio de aplicación fue de 10 minutos.

Tabla 1. Secciones de la encuesta

Secciones	Sub secciones	Características y variables
Perfil del visitante y características del viaje	Perfil del visitante	1) Género
		2) Procedencia
		3) Edad
	Características de la visita	1) Acompañante del viaje
		2) Número de veces que ha visitado
		3) Recomendación del sitio
Satisfacción del visitante	Características d el viaje	1) Transporte
		2) Servicio contratado para la visita
		3) Cómo se enteró del sitio
		4) Gasto promedio por persona
	Actividades y servicios	1) Alimentos y bebidas
		2) Liberación de tortugas
		3) Caminata por la playa
		4) Caminata a orillas del estero
		5) Paseo en kayak en el estero
		6) Viaje en lancha en el estero
		7) Taller de educación ambiental
	Sitios ecoturísticos	1) Estero
		2) Dunas de arena
		3) Playa
		4) Sitios de anidación de tortuga
		5) Casa de playa

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se atendió la recomendación de Calero (1978), ya que se dirige a fenómenos sociales, consta de 282 visitantes; con un nivel de confianza de 95 y 5% de error. La técnica de muestreo es no probabilístico por conveniencia, ya que de acuerdo con Otzen y Manterola (2017), sucede cuando se seleccionan los elementos a partir de determinados criterios previamente establecidos, donde participan aquellos casos accesibles y de proximidad para el

investigador. En este caso, participaron todos los visitantes mayores de edad que aceptaron ser parte del estudio y que consumieron los servicios y actividades en los sitios ecoturísticos del SEVC. Para conocer el nivel de satisfacción del visitante, se calculó el Índice de Satisfacción del Turista (IST) partiendo de la metodología recomendada por la Secretaría de Turismo y el Centro de Estudios del Turismo (SECTUR-CESTUR, 2013) y ajustada por Olmos-Martínez et al. (2021a). La fórmula del IST (α) considera una escala de 0 a 10 y se calcula desde cuatro posibles respuestas tipo Likert (excelente, bueno, malo y pésimo), se expresa de la siguiente manera:

$$\alpha = [5 + \{0.05 \times (\beta - \delta)\} + \{0.025 \times (\theta - \pi)\}] \times 10 \quad (1)$$

Donde:

α = Nivel de satisfacción del turista

β = significa excelente

δ = significa pésimo

θ = significa bueno

π = significa malo.

Finalmente, el IST se interpreta con el siguiente nivel de satisfacción: de 9.1 a 10: alto; de 8.1 a 9.0: medio alto; de 7.1 a 8.0: medio bajo; de 6.1 a 7.0: bajo, y, de 5.1 a 6.0: muy bajo. Es menester indicar que dicha metodología ha sido usada en diversos estudios de satisfacción del turista y visitante, tal es el caso de Gómez et al. (2022), Ibáñez et al. (2022), Olmos-Martínez et al. (2022), Olmos-Martínez et al. (2021a), Olmos-Martínez et al. (2021b), entre otros.

Resultados y discusión

Perfil del visitante y características de la visita

a) Perfil del visitante

El perfil del visitante del SEVC se describe en la tabla 2, en el que se registra 56% de sus visitantes en el género femenino, mientras que 41% son de género masculino y 3% LGBTQ+. Sobre la procedencia de los visitantes se encontró que la gran mayoría son de México (95%) y el resto del extranjero; las regiones de México que más visitan la playa son el centro sur (48%), noreste (20%) y noroeste (15%). Sobre los rangos de edad, ésta se acentúa entre los 18 y 25 años (82%) y menormente entre 36 a 45 años (5%).

Tabla 2. Perfil del visitante

Característica	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	158	56
	Masculino	115	41
	LGBTQ+	9	3
Procedencia	Extranjero	15	5
	México	267	95
	Noreste	56	20
	Oeste	6	2
	Suroeste	15	5
	Centro sur	135	48
	Oriente	9	3
	Noroeste	41	15
	Sureste	5	2
	Centro norte	0	0
Edad (años)	de 18 a 25	232	82
	de 26 a 35	19	7
	de 36 a 45	13	5
	más de 45	18	6

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

b) Características de la visita

La tabla 3 muestra las características de la visita, sobre el acompañante, el destino ecoturístico es visitado mayormente por amigos (85%), seguido de familia (11%) y solos (4%); al ser un sitio que promueve la educación ambiental y la liberación de tortugas en centros escolares, en su mayoría acuden con amigos y compañeros escolares. Además, los encuestados indican que 84% de ellos es la primera vez que visitan el SEVC, mientras que 10% lo han visitado entre 2 y 7 veces, 2% indica de 8 a 15 veces y 4% de ellos revelan visitas repetidas con 16 veces o más, lo que implica fidelidad del destino; explicando también que 100% de los encuestados manifestó estar dispuestos a recomendar el sitio.

Tabla 3. Características de la visita

Característica	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Acompañante de viaje	Amigos	241	85
	Familia	31	11
	Solo	10	4

Característica	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Número de veces que ha visitado	1ra. vez	238	84
	de 2 a 7 veces	28	10
	de 8 a 15 veces	3	2
	16 veces o más	13	4
Recomendaría el destino	Si	282	100
	No	0	0

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

c) Características del viaje

Las características del viaje se observan en la tabla 4, ante ello 71% de los visitantes reportan haber usado autobús en el traslado para su visita, 24% reportan auto rentado y 5% auto propio. Además, 83% manifiesta haber contratado el servicio para la visita en un viaje escolar, 9% no contrató ningún servicio, 5% contrató agencia de viaje y 3% visita guiada en el hotel (desde Mazatlán, Sinaloa, México). Por otro lado, 73% reportan haberse enterado del destino ecoturístico por medio de la escuela, 16% a través de amigos y familiares y solo 2% por publicidad. Finalmente, 65% indica que el gasto promedio por persona es de más de \$1 000.00 pesos mexicanos, en contraste con el 4% que indica un gasto de menos de \$200.00 pesos mexicanos.

Tabla 4. Características del viaje

Característica	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Transporte	Auto propio	14	5
	Auto rentado	69	24
	Autobús	199	71
Servicio contratado para la visita	Visita guiada en hotel	10	3
	Visita guiada en agencia	14	5
	Ninguno	25	9
	En un viaje escolar	233	83
Cómo se enteró del sitio	Publicidad	4	2
	Amigos y familiares	47	16
	Redes sociales	25	9
	Escuela	206	73
Gasto promedio por persona	menos de \$200.00	14	4
	de \$201.00 a \$600.00	73	26
	de \$601.00 a \$1,000.00	13	5
	más de \$1,000.00	182	65

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

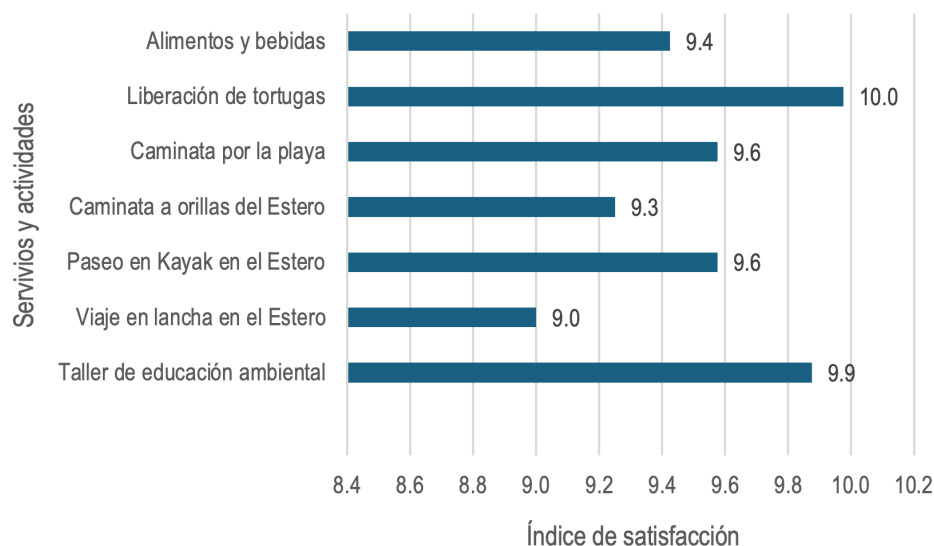
Índice de satisfacción del visitante:

a) Servicios y actividades

La figura 1 muestra los resultados del índice de satisfacción del visitante en el SEVC en relación con los servicios y actividades realizadas en el sitio. Es menester mencionar que aunque existen diferencias en el índice obtenido, todos y cada uno de ellos recaen en el nivel de satisfacción alto señalado por la metodología aplicada.

Se observa que, de los siete servicios y actividades evaluadas, el índice más alto lo obtuvo la liberación de tortugas con 10, seguido del taller de educación ambiental con 9.9, paseo en kayak en el estero y caminata por la playa, estos últimos con un índice de 9.6, dejando atrás a la actividad caminata a orillas del estero con un índice de 9.3 y al viaje en lancha en el estero con 9.0. Los resultados sugieren que los visitantes atendieron sus expectativas y comprobaron a su llegada la satisfacción de las mismas, tal como lo mencionan Mejía y Morales (2018); además, los servicios y actividades analizados atienden los preceptos del ecoturismo, ya que protegen y conservan la vida silvestre e involucran a la comunidad local, tal como lo menciona Roldán et al. (2017).

En relación al consumo de los alimentos y bebidas, autores como Olmos-Martínez et al. (2022) encontraron que los visitantes del pueblo mágico de Todos Santos, Baja California Sur, México otorgaron un nivel de satisfacción medio alto (8.4) para dichos servicios, dentro de los 10 servicios y atributos evaluados, el de alimentos y bebidas fue el más alto. En ese sentido, Flores y Solorzano (2013) indican que la gastronomía es un elemento importante para la satisfacción del visitante, que además se vincula con el retorno y la fidelidad del destino. Dado lo anterior, los visitantes del SEVC pudieron cumplir sus expectativas y atender sus necesidades en este rubro. Aquí destaca también la participación de la CEEVC, quienes ofertan el servicio de alimentos rescatando la cultura local y generando empleos, en concordancia con Platania y Rizzo (2018), quienes señalan que las ANP no solo consideran la conservación y preservación en su manejo, sino que, además, generan oportunidades para crear desarrollo para las comunidades locales.

Figura 1. Índice de satisfacción de los servicios y actividades

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta.

Sobre la liberación de tortugas en el SEVC, el índice obtenido es el más alto y contundente (10), reiterando lo encontrado por Olmos-Martínez (2020) en la investigación realizada en el SEVC y sus efectos socioecológicos entre la comunidad y gobierno, donde indican como estandarte, principal actividad y atractivo ecoturístico la liberación de la tortuga golfina (*Lepidochelys olivacea*); de acuerdo con los autores el sitio es mayormente visitado durante la época de desove y liberación de esta especie. Por lo tanto, y de acuerdo con los resultados, la liberación de tortugas se cataloga como una actividad recreativa de apreciación, conocimiento, uso y disfrute de la naturaleza mediante su contacto, elemento importante en la práctica del ecoturismo (Suárez-Rojas, 2020).

Por otro lado, Forteza et al. (2017) encontraron que la motivación y satisfacción del turista en Ecuador está directamente relacionado con actividades desde la playa, costa u orilla; así como las que están relacionadas con cuerpos de agua, ríos, esteros, lagos y lagunas, lo que les permite la observación de flora y fauna del lugar y satisfacer sus necesidades en relación con el contacto con la naturaleza por medio de circuitos; situación similar a lo que sucede en el SEVC, ya que las actividades de caminata por la playa, caminata a orillas del estero, paseo en kayak en el estero y viaje en lancha en el estero, obtuvieron un nivel de satisfacción alto (9.6; 9.3, 9.6 y 9.0, respectivamente).

Cabe mencionar que en dichas actividades los visitantes tuvieron la oportunidad de conocer, disfrutar y valorar la naturaleza alrededor del mar gracias a que anticipadamente acudieron al taller de educación ambiental, lo que influyó en el disfrute del sitio ecoturístico. Lo anterior en concordancia con Castillo-Canalejonio y Sánchez (2012), quienes aluden que la demanda del turismo sostenible relacionado con el sol y la playa siempre ha traído un gran número de visitantes seducidos por la naturaleza, donde, además, el ecoturismo incluye diversas formas de contribución para la protección a la naturaleza por medio de experiencias satisfactorias y de aprendizaje (Suárez-Rojas, 2020).

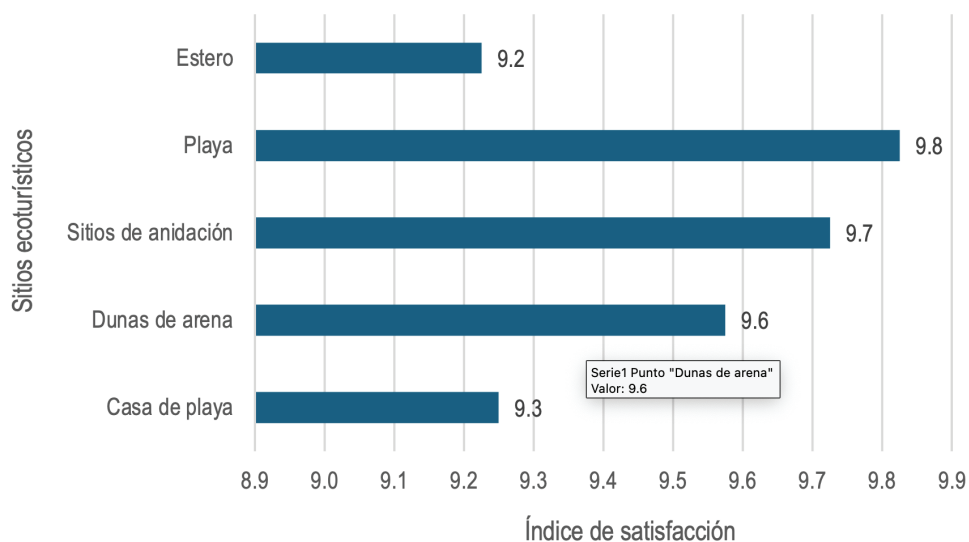
Finalmente, el taller de educación ambiental, también obtuvo una satisfacción alta (9.9), mostrando que, tras el servicio consumido, las sensaciones de placer fueron positivas descubriendo que el SEVC es un sitio ecoturístico competitivo y de calidad, ya que de acuerdo con Monroy y Urcádiz (2019) son elementos indispensables para la satisfacción. También se relaciona con la teoría de Orgaz y Cañero (2016), debido a que los miembros de la CEEVC crean productos y servicios con valor añadido a partir del uso sostenible de los recursos locales. Lo que va de la mano con los componentes del ecoturismo, señalados por Orgaz y Castellanos (2013) dado que se relacionan con la educación, aprendizaje, concientización, sensibilización y descubrimiento de elementos naturales y culturales.

En ese sentido, autores como Carvache et al. (2022) indican que la educación ambiental aumenta la concientización de los ciudadanos sobre el ecoturismo donde se descubren los factores motivacionales de la visita relacionados con el escape hacia la naturaleza, lo que mejora la experiencia; además, Granados et al. (2024) aluden que el ecoturismo brinda una oportunidad para la educación ambiental y la concientización de la importancia de la preservación y conservación de los recursos naturales, ya que los visitantes tienen la oportunidad de aprender e involucrarse en la protección de la naturaleza, situaciones que se observan en el SEVC.

b) Sitios ecoturísticos

Dado que el territorio tiene gran relevancia para la práctica del ecoturismo, la figura 2 muestra los resultados del índice de satisfacción del visitante sobre los sitios ecoturísticos en el SEVC. Se observa que, en concordancia con la metodología, todos se encuentran dentro del nivel de satisfacción alto; no obstante, existe diferencia entre los índices encontrados.

Al respecto, a continuación, se detallan en orden de mayor a menor índice, en primer lugar, se encuentra la playa (9.8), seguido de los sitios de anidación (9.7), dunas de arena (9.6), casa de playa (9.3) y estero (9.2). Dados los resultados se observa que la CEEVC cuida y valora la imagen del destino, debido a que, autores como Moll de Alba et al. (2017) indican que la imagen del destino es un elemento de satisfacción de un destino y genera motivación para visitarlo. Además, los sitios son sede de los atractivos turísticos y de acuerdo con su grado de conservación, cuidado, imagen e infraestructura brindan elementos de satisfacción y mejora de la experiencia en un ambiente natural, tal como lo señalan Mendoza (2024) y Olmos-Martínez et al. (2021a).

Figura 2. Índice de satisfacción del visitante

Fuente: Elaboración propia, con base en resultados de la encuesta.

Sobre las playas, autores como Orgaz et al. (2016) indican que la valoración de los turistas en República Dominicana otorga un nivel de satisfacción alto a las playas y las actividades relacionadas con estos sitios. También, Sánchez et al. (2020) señalan que en Mazatlán, Sinaloa, México, uno de los atributos cognitivos que ayudan a obtener y calificar una mejor imagen del destino turístico es la playa, lo que genera satisfacción del destino, por lo que la playa se considerada un sitio importante para destinos costeros. En este caso, los sitios ecoturísticos evaluados en el SEVC tales como la playa, los sitios de anidación (en playa), las dunas de arena (en playa) y la casa de playa, obtuvieron un nivel de satisfacción alto, en concordancia con lo encontrado por los autores mencionados, donde además en ellas se lleva a cabo la apreciación de la naturaleza mediante el contacto con la misma.

En el caso del Estero en el SEVC, Olmos-Martínez et al. (2020) indican que es un sitio de riqueza natural donde existe una gran variedad de flora y fauna, en él se realizan las actividades de paseo en lancha y kayak; asimismo, en el paseo en lancha se brinda información para el conocimiento y concientización de los recursos naturales como atractivos turísticos. Los mismos autores comentan que el personal de la CONANP en colaboración con los miembros de la CEEVC se encargan de la limpieza y conservación del sitio. En el presente estudio, el estero también fue evaluado con nivel de satisfacción alto, así como las actividades que se realizan en ese sitio (viaje en lancha, paseo en kayak y caminata a la orilla) indicando que se cumple con las expectativas de los visitantes tanto a nivel sitio como en actividades. De acuerdo con la literatura, contar con una buena imagen del destino genera la repetición de la visita, la recomendación y la fidelidad (Sánchez et al., 2020).

Conclusiones

Conocer el nivel de satisfacción del visitante en sitios ecoturísticos como el SEVC se convierte en una herramienta de gestión y planificación en la toma de decisiones; además, el presente estudio contribuye a la generación del conocimiento en destinos ecoturísticos dentro de las áreas naturales protegidas de México.

De acuerdo con los resultados se concluye que todas las actividades, servicios y sitios estudiados cumplen con las expectativas y necesidades de los visitantes al tener niveles de satisfacción altos, por lo que esta condición permite generar nuevos atractivos y productos turísticos, en este caso el territorio (sitios ecoturísticos) y sus condiciones se convierten en un factor importante de satisfacción dentro de la práctica del ecoturismo coadyuvando positivamente en la experiencia del visitante, generando elementos de competitividad y fidelidad.

Uno de los atractivos más emblemáticos en el destino es la liberación de la tortuga golfina (*Lepidochelys olivacea*), actividad que se realiza a pie de playa, siendo precisamente esta actividad y este sitio los que brindan mayor nivel de satisfacción, ya que cuentan con los mayores índices en las categorías estudiadas. Además, el taller de educación ambiental muestra gran interés y satisfacción para los visitantes, lo que evidencia una relación de compromiso, concientización y sensibilidad con elementos naturales lo que finalmente los lleva a la satisfacción. Se observa que existe una tendencia hacia elementos de satisfacción de todas las actividades, servicios y sitios ecoturísticos, lo que provoca sinergias positivas para valorar el patrimonio natural, además de que los visitantes cumplen con las expectativas del viaje lo que les produce placer al consumir el servicio.

También, dado que los servicios y actividades que fueron evaluados en el SEVC son ofertados por los miembros de la CEEVC, son quienes se encargan de atender una necesidad para el ocio y recreación dirigida al segmento de turismo que gusta del contacto con la naturaleza, por lo que los resultados también evidencian su capacidad de organización y de servicio.

Se identifica que los servicios y actividades que tienen un área de oportunidad y de mejora son los siguientes: viaje en lancha, caminata a orillas del estero y alimentos y bebidas, ya que fueron evaluadas dentro de los niveles de satisfacción más bajos en el grupo estudiado. Los sitios ecoturísticos con áreas de oportunidad son el estero y la casa de playa. Además, en concordancia con el perfil del visitante, es menester que las mejoras se concentren en las necesidades de los jóvenes entre 18 y 25 años, pues es el segmento de edad que más visita el destino; también es necesario considerar que la mayoría de los visitantes acuden en excursión escolar, por lo que las estrategias de marketing y la creación de nuevos productos y servicios deben dirigirse a la cobertura de necesidades de este grupo específico.

Finalmente, se recomienda que futuras investigaciones incluyan otro tipo de variables para la satisfacción del destino; también se recomienda usar diferentes metodologías tales como el análisis cualitativo (entrevistas, grupos focales, etc.), así como modelos econométricos (logit y probit) para analizar la relación entre variables y probabilidades, además se pueden realizar comparaciones en tiempo y espacio. Algunos temas que se pueden considerar abordar como complemento del conocimiento derivado del ecoturismo en el SEVC son el empoderamiento femenino en la cooperativa, desarrollo local, impactos del ecoturismo, calidad del servicio, bienestar social, entre otros.

Referencias

- Almendarez-Hernández, M., Ibáñez Pérez, R. y Olmos-Martínez, E. (2021). Atributos que influyen en la elección del visitante en cuatro pueblos mágicos del noroeste mexicano. *Ciencia UAT*, 16(1), 73-85. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v16i1.1542>.
- Calero Vinelo, A. (1978). *Técnicas de muestreo*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Carvache Franco, S. M., Erazo Álvarez, J. C., Matovelle Romo, M. M. y Narváez Zurita, C. I. (2022). Motivaciones y segmentación del Ecoturismo como estrategia para fomentar la Educación Ambiental en áreas protegidas marino costeras. *Revista Conrado*, 19(90), 178-185. Disponible en <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2881>, [30 de octubre de 2024].
- Castillo-Canalejonio, A.M. y Sánchez Cañizares, S.M. (2012). Turismo de sol y playa. Análisis de la demanda de Boavista (Cabo Verde). *Cultur*, 6(1), 90-104. Disponible en <https://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/278>, [11 de junio de 2024].
- Caviedes-Rubio, D.I. y Olaya-Amaya, A. (2018). Ecoturismo en áreas protegidas en Colombia: una revisión de impactos ambientales con énfasis en las normas de sostenibilidad ambiental. *Luna Azul*, (46), 311-330. <https://doi.org/10.17151/luaz.2018.46.16>.
- Cerón Monroy, H., Flegl, M y Herrera Hernández, A.J. (2020). Evaluación de la satisfacción del visitante y su impacto en el retorno a través de un modelo de ecuaciones estructurales. El caso de Pueblos Mágicos del Estado de México. *Ciencias sociales Revista multidisciplinaria*, 2(2), 1-14. Disponible en <https://acortar.link/bLVR5v>, [23 de junio de 2024].
- CONANP (Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas) (2024). Áreas Naturales Protegidas. Disponible en <https://www.gob.mx/conanp/documentos/areas-naturales-protegidas-278226>, [5 de mayo de 2024].
- Conde, E., Amaya, C. y González, E. (2013). Factores que influyen en el comportamiento del consumidor turista: el caso de Manzanillo, México. *Teoría y Praxis*, (14), 109-139. Disponible en <http://www.teoriaypraxis.uqroo.mx/doctos/numero14/Conde-et al.pdf>, [18 de mayo de 2024].
- DOF (Diario Oficial de la Federación)(1986). Decreto por el que se determinan como zonas de reserva y sitios de refugio para la protección, conservación, repoblación, desarrollo y control, de las diversas especies de tortuga marina, los lugares en que anida y desova dicha especie. Gobierno de la República Mexicana, 29 de octubre de 1986. https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4815894&fecha=29/10/1986#gsc.tab=0
- DOF (Diario Oficial de la Federación)(2002). ACUERDO por el que se determinan como áreas naturales protegidas, con la categoría de santuarios, a las zonas de reserva y sitios de refugio para la protección, conservación, repoblación, desarrollo y control de las diversas especies de tortuga marina, ubicadas en los estados de Chiapas, Guerrero, Jalisco, Michoacán, Oaxaca, Sinaloa, Tamaulipas y Yucatán, identificadas en el decreto publicado el 29 de octubre de 1986. Gobierno de la República Mexicana, 16 de julio de 2002. http://www.diariooficial.segob.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=723470&fecha=16/07/2002#gsc.tab=0

- DOF (Diario Oficial de la Federación) (2024). Ley General de Turismo. Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Gobierno de la República Mexicana, última reforma publicada el 1 de abril de 2024. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT.pdf>
- Doumet Chilán, Y. (2021). Evaluación turística. Caso de estudio: Cojimies, Ecuador. *Revista iberoamericana ambiente & sustentabilidad*, (4), 1-19. <https://doi.org/10.46380/rias.vol4.e124>.
- Domínguez-Estrada, J.F., Moral-Cuadra, S. y Orgaz-Agüera, F. (2019). Relación existente entre el conocimiento sobre ecoturismo y actitud hacia el desarrollo de la actividad ecoturística. *TURyDES*, 12(27), 1-16. Disponible en <https://acortar.link/8l9X6o>, [8 de mayo de 2024].
- Flores Gamboa, S. y Solorzano, C.A. (2013). Perfil del turista nacional que consume alimentos durante semana santa en Mazatlán, Sinaloa. *Teoría y praxis*, 9(13), 56-81. Disponible en <http://www.teoriaypraxis.uqroo.mx/doctos/Numero13/Flores&Andrew.pdf>, [10 de junio de 2024].
- Forteza, J.J., Lam González, Y.E. y de León Ledezma, J. (2017). Motivación, satisfacción e intenciones del turista náutico en la ruta del Spondylus (Ecuador). *Estudios y perspectivas en turismo*, (26), 267-283. Disponible en <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v26n2/v26n2a03.pdf>, [13 de mayo de 2024].
- Gómez-Carreto, T., Olmos-Martínez, E. y Flores Gamboa, S. (2022). Aproximación al índice de satisfacción del visitante en el pueblo mágico de San Cristóbal de las Casas, Chiapas en el contexto del sars-cov2. En Olmos-Martínez, E. y Gómez-Carreto, T. (coords.). *Turismo para el desarrollo social: pueblos mágicos de Chiapas* (17-55). UAdeO y UNaCh.
- Granados Maguiño, M.A., Flores Perez, Y., Ruiz Choque, M. y Tosso Pineda, L. H. (2024). Políticas de gestión de sostenibilidad al ecoturismo en Ayacucho, Perú. *Revista venezolana de gerencia*, 29(105), 49-62. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.105.4>.
- Ibáñez Pérez, R. M., Oropeza Cortes, M. G. y Lauterio Martínez, C. L. (2022). Características y satisfacción del visitante en un Pueblo Mágico de México. *Revista Opción*, 38(especial), 375-405. Disponible en <https://www.doi.org/10.5281/zenodo.7278569>, [28 de mayo de 2024].
- Kotler, P. y Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Leung, Y. F., Spenceley, A., Hvenegaard, G. y Buckley, R. (2018). Tourism and visitor management in protected areas. Groves, Craig. *Monographic series*, No. 27. IUCN. <https://doi.org/10.2305/IUCN.CH.2018.PAG.27.en>.
- Lovelock, C., Wirtz, J. y Chatterjee, J. (2017). *Services marketing-people, technology, strategy*. Octava edición, Pearson Education (India).
- Mejía Rocha, M.I. y Morales, B.D. (2018). Precepción de la satisfacción del visitante bajo perspectiva organizacional: el caso del museo de las momias. *Revista Latino-Americana de turismoología*, 4(2), 63-72. <https://doi.org/10.34019/2448-198X.2018.v4.14039>.
- Mendoza Quispe, E. (2024). Calidad de servicio y satisfacción del visitante: Caso de la ruta del sillar, Arequipa-Perú. *LATAM Revista latinoamericana de ciencias sociales y humanidades*, 5(1), 276-286. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i1.1586>.

- Moll de Alba Cabot, J., Prats, L. y Coromina, L. (2017). Análisis del comportamiento del turista de negocios en Barcelona. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15(2), 419-435. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2017.15.027>.
- Monroy Ceseña, M.A. y Urcádiz Cázares, F.J. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación administrativa*, 48(123), 1-21. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456057665005>, [21 de mayo de 2024].
- Nguyen, Q. N., Nguyen, H. L. y Le, T. D. H. (2020). Relationships among novelty seeking, satisfaction, return intention, and willingness to recommend of foreign tourists in Vietnam. *Management Science Letters*, (10), 2249-2258. <http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2020.3.011>.
- Olmos-Martínez E., Velarde Valdez, M. y Ibáñez Pérez, R. M. (2022). Evaluación de los atributos turísticos del pueblo mágico de Todos Santos, B.C.S.: un análisis del nivel de satisfacción del visitante. *El Periplo Sustentable*, (42), 194-223. <https://doi.org/10.36677/elperiplo.v0i42.13473>.
- Olmos-Martínez, E., Almendarez-Hernández, M. A. y Ibáñez Pérez, R. M. (2021a). Satisfacción del visitante a partir de sus diferentes atributos en pueblos mágicos del noroeste mexicano. *Nova Scientia*, 13(26), 1-39. <https://doi.org/10.21640/ns.v13i26.2724>.
- Olmos-Martínez, E., Ibarra-Michel, J. P. y Cruz Coria, E. (2021b). Satisfacción del visitante en Pueblos Mágicos del noroeste mexicano: una mirada a Loreto, B.C.S. *Gran Tour*, (23), 3-24. Disponible en <https://eutm.es/grantour/index.php/grantour/article/view/206/77>, [5 de junio de 2024].
- Olmos-Martínez, E., Ibarra-Michel, J. P. y Velarde-Valdez, M. (2020). Socio-ecological effects of government and community collaborative work to local development in a natural protected area. En Ortega-Rubio, A. (ed.). *Socio-Ecological studies in Natural Protected Areas* (pp. 511-536). Editorial Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-47264-1>.
- Orgaz Agüera, F. y Cañero Morales, P. (2016). Ecoturismo en comunidades rurales: análisis de los impactos negativos para la población local. Un estudio de caso. *REVESCO Revista de estudios cooperativos*, (120), 99-120. http://dx.doi.org/10.5209/rev_REVE.2016.v120.49155.
- Orgaz Agüera, F. y Castellanos Verdugo, M. (2013). Conceptualización y construcciones en torno al ecoturismo. *Revista TURyDES*, 6(15), 1-12. Disponible en <https://acortar.link/bCjjRX>, [1 de junio de 2024].
- Orgaz Agüera, F., López-Guzmán, T. y Moral Cuadra, S. (2016). Análisis de la relación entre la valoración de un destino "todo incluido" y la satisfacción del turista. *Revista turismo, estudios & prácticas*, 5(1), 88-112. Disponible en <http://geplat.com/rtep/index.php/tourism/article/view/90>, [21 de mayo de 2024].
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población de estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. Disponible en <https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>, [15 de junio de 2024].

- Pasquotto, M., Mariani, De Oliveira, D., Barbosa, M., de Souza, M.C. y Romero, A.G. (2019). La percepción del turista sobre los atributos de los hospedajes en Brasil: Un análisis en base a los comentarios online. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 28(4), 882-902. <https://acortar.link/BWUnzJ>.
- Pasquotto, M., Monfort, M. y De Oliveira, D. (2012). Elementos determinantes de la satisfacción del consumidor de servicios turísticos. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21(5), 1244-1261. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724156010.pdf>, [8 de junio de 2024].
- Platania, M. y Rizzo, M. (2018). Willingness to pay for protected areas: A case of Etna Park. *Ecological Indicators*, (93), 201-206. Disponible en <https://acortar.link/8bAjB6>, [11 de junio de 2024].
- Roldán Clará, B., Olmos-Martínez, E., Maldonado Alcudia, C. M. y Rosete Vergés, F. A. (2017). Turismo sustentable en México. Cuadernos de divulgación ambiental. Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y Centro de Educación y Capacitación para el Desarrollo Sustentable (CECADESU). Disponible en <https://biblioteca.semarnat.gob.mx/janium/Documentos/Ciga/Libros2013/CD002793.pdf>, [14 de junio de 2024].
- Sánchez Mendoza, V.V., Félix Colado, B.E. y Velarde Nava, J.R. (2020). La imagen turística de Mazatlán, México: según la percepción de los turistas nacionales. *Dimensiones turísticas*, 4(6), 91-118. <https://doi.org/10.47557/SSHR8137>.
- SECTUR y CESTUR (Secretaría de Turismo y Centro de Estudios del Turismo) (2013). *Evaluación de desempeño de los destinos turísticos en el marco de los Convenios de Coordinación en materia de Reasignación de Recursos (CCRR): Análisis de desempeño turístico local, modelo de satisfacción de los turistas*. Ciudad de México: UAMN, CONACYT.
- Suárez-Rojas, C. (2020). Valoración económica del ecoturismo: El caso del Santuario de Fauna y Flora Los Flamencos (Colombia). *Estudios y perspectivas en turismo*, 29(4), 1135-1154. Disponible en <https://acortar.link/DDo3nA>, [17 de junio de 2024].
- Velarde-Valdez, M, Magio, K.O. y Olmos-Martínez, E. (2023). La competitividad y su desempeño en destinos turísticos costeros: El caso de Mazatlán, México. *Investigaciones Turísticas*, (25), 49-76. <https://doi.org/10.14198/INTURI.20037>.
- Zabkar, V., Brencic, M.M. y Dmitrovic, T. (2010). Modeling Perceived Quality, Visitor Satisfaction and Behavioural Intentions at the Destination Level. *Tourism Management*, (31), 537-546. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.06.005>.