

SATISFACCIÓN DE LA EXPERIENCIA ECOTURÍSTICA EN EL ÁREA NATURAL PROTEGIDA EL VERDE CAMACHO, SINALOA, MÉXICO

*Elizabeth Olmos-Martínez**

Universidad Autónoma de Occidente
<http://orcid.org/0000-0002-7408-0811>

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es evaluar el nivel de satisfacción de la experiencia ecoturística en el área natural protegida Santuario El Verde Camacho, Sinaloa, México. La metodología es de corte cuantitativo y transversal; se aplicó una encuesta de percepción sobre la evaluación de siete dimensiones de satisfacción durante octubre a diciembre de 2022, con una muestra de 282 ecoturistas. Los resultados muestran que las dimensiones de análisis que tienen el índice de satisfacción más alto son Calidad de los servicios y Atención turística (hospitalidad) con 9.9 cada una.

Palabras clave: satisfacción; ecoturismo; área natural protegida; experiencia.

Satisfaction with the ecotourism experience in the protected natural area El Verde Camacho, Sinaloa, Mexico

ABSTRACT

The objective of this research is to evaluate the level of satisfaction with the ecotourism experience in the protected natural area Santuario El Verde Camacho, Sinaloa, Mexico. The methodology is quantitative and cross-sectional; a perception survey was applied on the evaluation of seven dimensions of satisfaction during October to December 2022, with a sample of 282 ecotourists. The results show that the dimensions of analysis that have the highest satisfaction index are Quality of services and Tourist attention (hospitality) with 9.9 each.

Keywords: satisfaction; ecotourism; ecotourism; natural protected area; experience.

Fecha de recepción: 9 de octubre de 2024.

Fecha de aceptación: 30 de septiembre de 2025.

* Departamento de Ciencias Económico Administrativas. Universidad Autónoma de Occidente. Avenida del Mar, nº 1.200, Col. Flamingos. 82149 MAZATLÁN. Sinaloa (México). E-mail: eolmosm.udo@gmail.com

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con Domínguez *et al.* (2019), el ecoturismo forma parte de los segmentos del turismo de naturaleza y depende del medio natural como principal atractivo o motivo del viaje, también se distingue porque es una iniciativa de desarrollo para las localidades aledañas al destino y se basa en la experiencia del turista y en la conservación del sitio. El ecoturismo es una experiencia de apreciación, conservación y conocimiento de la naturaleza mediante el contacto con la misma; una de sus principales actividades es la educación ambiental, además, los sitios ideales para su práctica son las Áreas Naturales Protegidas (ANP) (Roldán *et al.*, 2017).

De acuerdo con la Ley general de turismo de México, el ecoturismo es una opción viable para conservar el patrimonio cultural y natural, así como la promoción del desarrollo local sustentable (DOF, 2024). Dado lo anterior, la Unión Mundial para la Conservación de la Naturaleza (UICN -por sus siglas en inglés-) también define al ecoturismo de la siguiente manera: “modalidad turística ambientalmente responsable y consciente, que visita áreas naturales para disfrutar y estudiar sus atractivos (flora, fauna silvestre y paisaje), 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).

Es por eso que autores como Doumet (2021), Olmos-Martínez *et al.* (2020) y Orgaz *et al.* (2017) coinciden que el ecoturismo revalora la autenticidad sociocultural, diversifica la economía, aprovecha los recursos desde la sostenibilidad, gestiona acciones de conservación para los atractivos naturales y culturales; genera ingresos para las comunidades locales con múltiples beneficios sociales, minimiza los impactos negativos al medio ambiente, forma turistas sensibles con la naturaleza, lo que conlleva a la concientización y cambio de actitudes ante la naturaleza.

Por otro lado, dada la importancia de la actividad turística es necesario que los destinos ofrezcan productos y servicios que generen satisfacción, por lo que los prestadores de servicios turísticos deben cumplir las expectativas de sus clientes a través de diferentes factores, atributos y/o dimensiones a tomar en cuenta, dependiendo del tipo de turismo con el que se clasifican los destinos y las características de la demanda, por lo que el ecoturismo no es la excepción.

En relación con lo anterior, la satisfacción puede entenderse como la evaluación global que el consumidor realiza de un servicio recibido en comparación con lo esperado del mismo (Oliva *et al.*, 1992). Por lo tanto, los destinos y prestadores de servicios turísticos deben poner atención entre el servicio ofrecido y las expectativas de los turistas ya que en ellas se involucran sensaciones de placer o decepción, por lo que están obligados a cumplir y/o superar dichas expectativas por medio del desempeño de las empresas (Lovelock *et al.*, 2017; Monroy y Urcádiz, 2019). Por su parte, Carvache *et al.* (2017a) indican que la satisfacción tiene una variable clave que es la lealtad, y ésta se desarrolla cuando el turista regresa al destino y lo recomienda. También, Velarde *et al.* (2023) y Almendarez *et al.* (2021) relacionan la satisfacción con la competitividad y fidelidad; por su parte, Morillo

y Morillo (2016) indican que la satisfacción es un concepto dinámico que se asocia a diversas dimensiones y depende de la experiencia percibida por el turista.

Ante la variedad de factores, atributos y/o dimensiones de satisfacción turística, diversos autores las han estudiado, analizado y evaluado desde diferentes tipologías y destinos turísticos, donde independientemente de cada tipología, el turista busca cubrir las mismas expectativas del destino; a propósito de ello, una de esas dimensiones es la calidad del servicio turístico como elemento clave para la satisfacción del cliente. Según Fuentes *et al.* (2016), el turista del siglo XXI es más exigente y pone más atención en la calidad que en la cantidad; estos autores aseguran que la relación entre calidad y satisfacción ha cambiado las políticas del desarrollo turístico con la finalidad de satisfacer al cliente, donde la calidad es el eje central. De acuerdo con Olmos-Martínez *et al.* (2024) algunos factores que han influido para que la calidad sea un elemento importante para la satisfacción del cliente son la globalización, la competencia, la amplia comunicación, la tecnología, etc., los cuales influyen en la decisión del turista en el consumo final de un producto, buscando cubrir las expectativas de calidad con la visita.

De forma paralela, Monroy y Urcádíz (2019) indican que para generar satisfacción del cliente también se debe implicar el desempeño general de las empresas y la calidad del servicio, percibido como un todo. Según Zabkar *et al.* (2010), la satisfacción del turista y la calidad del destino son elementos para considerarse en la gestión y promoción de un área turística, por lo que se debe mejorar los aspectos que no han sido contemplados para cubrir las necesidades del visitante; además, la gestión debe incluir potenciar los que ya son contemplados para obtener una mayor satisfacción. Igualmente, Parra y Martínez (2017) consideran que la calidad, el valor y la imagen del producto turístico constituyen variables que determinan la lealtad y la satisfacción del turista. Al mismo tiempo, Carvache-Franco *et al.* (2019) indican que la calidad del servicio y la satisfacción del turista mejoran la experiencia y la relacionan con el motivo del viaje y la elección de un destino concreto.

Por otro lado, autores como Olmos-Martínez *et al.* (2021a), consideran que la limpieza del destino turístico es una dimensión de satisfacción para el visitante, lo que coincide con Fuentes *et al.* (2016) quienes indican que para alcanzar la calidad y la satisfacción deben incluirse aspectos como la limpieza de los establecimientos turísticos y del destino en general, sobre todo si se busca una certificación de calidad. Además, se sabe que la conservación del destino es una dimensión que debe cuidarse para que el turista perciba satisfacción, autores como Mendoza (2024) mencionan que la satisfacción depende completamente del contexto ambiental y su grado de conservación. Por otro lado, Astudillo *et al.* (2023) manifiestan que para incurrir en la calidad y la satisfacción del turista deben cuidarse generalidades del entorno, el paisaje, la infraestructura, entre otros; en concordancia con Pedro (2015) que también argumenta que la experiencia turística depende del entorno donde se genera la visita; por lo que estos elementos influyen significativamente en la percepción y satisfacción del visitante. Coincidientemente, Olmos-Martínez *et al.* (2022), señalan que la satisfacción del turista se relaciona con diferentes atributos donde se destaca el cuidado y conservación de los atractivos naturales y culturales. En ese sentido, Cerón *et al.* (2020) sostienen que la satisfacción del turista incluye variables como la imagen del destino, el acceso, entre otras; por lo que se debe cuidar de la conservación del destino.

Otra dimensión de análisis para conocer el nivel de satisfacción es la atención turística (hospitalidad), tal como lo indican Santana *et al.* (2022), quienes consideran que para que el turista pueda percibir la satisfacción es necesario que los prestadores de servicios turísticos tengan disposición de ayudar y proporcionen un servicio rápido; por lo que es necesario trabajar en la responsabilidad de los empleados, enfocándose en el desempeño y motivación dirigidas a la atención y necesidades (hospitalidad) del turista. También, Mejías *et al.* (2013), plantean que la capacitación y profesionalización del personal es una necesidad indiscutible para ofrecer una experiencia turística que a final de cuentas se traduzca en hospitalidad y brinde satisfacción. En ese sentido, Olmos-Martínez *et al.* (2021a) afirman que la hospitalidad solo la puede ofrecer el empleado turístico por lo que debe tener sensibilidad para brindar una experiencia de calidad. Al mismo tiempo, Nguyen *et al.* (2020) consideran que la atención turística dirigida a la satisfacción se relaciona directamente con las vivencias del visitante que surgen a partir del servicio recibido.

Por otro lado, Orgaz y Cañero (2016) y Orgaz *et al.* (2017) argumentan que el nivel de satisfacción del visitante depende de la dimensión relacionada con la diversidad de actividades, es decir, esa dimensión de análisis depende de la capacidad de oferta de productos y servicios turísticos con valor añadido y del uso sostenible de los recursos locales; por su parte, Zabkar *et al.* (2010) la relacionan con los productos y servicios consumidos durante la experiencia, así como del tipo de atractivos culturales y naturales. A la vez, Florensa *et al.* (2020) indican que la diversidad de actividades ofertadas son motivo del viaje al destino ecoturístico, las cuales deben cubrir las expectativas del ecoturista y a la vez generar satisfacción.

Aunado a lo anterior, el precio que se paga por la experiencia también forma parte del nivel de satisfacción percibida, es por ello que debe tomarse en cuenta la dimensión relación precio-servicio; aunque autores como Fuentes *et al.* (2016) indican que los turistas están dispuestos a pagar más, bajo la promesa de tener una mejor experiencia en el viaje. Por su parte Parasuraman *et al.* (1994) aseguran que factores como el precio también influyen en la satisfacción, por lo que los prestadores de servicios turísticos deben asegurarse de que el precio que paga el turista es concordante con el servicio recibido y la experiencia vivida. Tal como lo indica Morillo y Cardozo (2017) quienes argumentan que frente a la competencia del mercado, en el sector turístico, es pieza clave desarrollar ventajas a partir de la relación justa entre valor y precio. Autores como Meneses y Rueda (2018), argumentan que para el diseño de precios en el sector ecoturismo es necesario identificar el valor agregado de cada actividad ofertada y ligarla a la cadena de valor y mapa de procesos; todo ello lleva consigo un valor agregado y satisfacción del visitante.

Además de las dimensiones revisadas para conocer el nivel de satisfacción del turista, existe la percepción de seguridad del sitio o del destino, de acuerdo con Blanco (2004) la seguridad es un concepto polifacético y se relaciona con la ausencia de riesgos; en tal caso Grünwald (2012) indica que la percepción de seguridad es un estado subjetivo que permite que la persona se desplace en un espacio que se encuentra exento de riesgos reales o potenciales, por lo que argumenta que la seguridad turística es la protección de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes y de todo aquel que convive en el destino turístico. Por su parte, Handszuh (2010) señala que existe un estrecho vínculo entre seguridad, sostenibilidad y calidad del servicio turístico.

En ese sentido, Sánchez y Barbosa (2017) señalan que para contar con seguridad turística se deben diseñar y ejecutar medidas que ofrezcan protección social para su traslado sin riesgo y temor en el destino. En consecuencia, Olmos-Martínez *et al.* (2024) indican que la seguridad del sitio es una dimensión que debe cumplirse para que exista satisfacción del turista y depende de elementos del entorno, situación que concuerda con la posición de Sánchez *et al.* (2020), quienes argumentan que la seguridad de un destino se percibe a partir de la imagen del sitio y del entorno, en el que el turista asume una fase afectiva-cognitiva; los autores comentan que también depende de un cambio urbano y del bienestar de la población local; además, lo relacionan con la competitividad y recomendación del destino. También, Murillo y Caldera (2024) coinciden en que la seguridad en materia de ecoturismo implica salvaguardar la integridad física y emocional del visitante, por lo que es un elemento fundamental; además señalan que, la elección de un destino ecoturístico depende de la oferta de servicios de calidad, así como entornos seguros por lo que incide de manera directa en los visitantes actuales y potenciales.

En suma, la satisfacción de la experiencia ecoturística es multifactorial, que aunado a la evaluación de la misma se convierte en una herramienta para la toma de decisiones, sobre todo cuando se trata de la percepción de los visitantes; además, se sabe que el cliente se ha convertido en una fuente de información estratégica sobre la calidad y satisfacción del producto o servicio (Ruiz y Parada, 2016). De acuerdo con Fuentes *et al.* (2016) evaluar el nivel de satisfacción del consumidor es de vital importancia, tanto a nivel servicio como a nivel destino. Los mismos autores comentan que la satisfacción incide en la repetición de la experiencia y en la imagen del destino para su recomendación.

Por otro lado, es importante mencionar que los destinos potencialmente susceptibles para la práctica del ecoturismo son las ANPs; en ese sentido, México cuenta con un total de 226 ANPs de carácter federal, todas ellas son administradas por la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP), las cuales abarcan 93,807 804 hectáreas a lo largo del territorio nacional (CONANP, 2024). Dichas áreas se dividen en siete categorías de conservación, entre las cuales se encuentran las Reservas de la biosfera, Parques nacionales, Áreas de protección de flora y fauna, Áreas de protección de recursos naturales, Monumentos naturales, Santuarios y Áreas destinadas voluntariamente a la conservación.

En ese sentido, el área de estudio de la presente investigación es el Santuario El Verde Camacho (SEVC), localizada en Sinaloa, México, que en 1986 fue decretada como zona de reserva y sitio de refugio para la tortuga golfinha (*Lepidochelys olivacea*) (DOF, 1986), misma que en 2002, fue declarada ANP con la categoría de Santuario ya que tiene condiciones de endemidad, gran biodiversidad, singularidad y alto grado de conservación (DOF, 2002). En el área se ofertan actividades y servicios ecoturísticos bajo la responsabilidad y trabajo colaborativo de la Cooperativa Ecoturística El Verde Camacho en coordinación con personal de la CONANP, la cooperativa se integra por habitantes de la comunidad de El Recreo (Municipio de Mazatlán, México) quienes realizan trabajos de conservación y uso sustentable de los recursos naturales, su principal atractivo ecoturístico es la liberación de tortuga golfinha (*Lepidochelys olivacea*) durante la temporada de octubre a diciembre de cada año (Olmos-Martínez *et al.*, 2020).

Dado lo anterior, el presente trabajo se justifica ante la falta de información e investigación relacionada con la satisfacción del turista en ANP's de México. Si bien es cierto, exis-

ten diversos autores que han investigado la satisfacción del turista en diferentes destinos y enfoques; tales como, Troyo *et al.* (2018) quienes evaluaron el servicio ecoturístico de avistamiento de ballenas desde la calidad y el impacto socioeconómico; Olmos-Martínez (2025) quien analiza la satisfacción y la competitividad turística en un destino de sol y playa; Segrado-Pavón *et al.* (2018) que evaluaron la satisfacción desde la capacidad de carga turística en ANP's; Doumet (2021) quien evaluó la satisfacción desde las potencialidades turísticas; Olmos-Martínez *et al.* (2025) que estudian la calidad y satisfacción en un pueblo mágico de México; y Alcázar *et al.* (2025) quienes comparan los atributos de satisfacción entre actores clave y turistas en un pueblo mágico de México, la información dirigida a las áreas naturales es incipiente.

Es por ello que el objetivo de esta investigación es evaluar el nivel de satisfacción de la experiencia ecoturística en el ANP Santuario El Verde Camacho, Sinaloa, México. Con ello se pretende conocer información fidedigna que coadyuve en la mejora de las actividades y servicios ecoturísticos del área de estudio. Es menester mencionar que el SEVC no cuenta con programa de manejo, no obstante, el trabajo de conservación y de manejo que se desarrolla en dicho sitio sigue las normas de la CONANP (Olmos-Martínez, *et al.*, 2020), motivo por el cual trabajos como el presente contribuyen en la generación del conocimiento para identificar oportunidades y potencialidades relacionadas con la actividad ecoturística dentro de las ANPs de México.

2. METODOLOGÍA

La metodología es de corte cuantitativo y transversal. Se aplicó una encuesta de percepción a los ecoturistas del SEVC sobre la evaluación de diferentes dimensiones de satisfacción del destino y otras variables de interés. La encuesta es adaptada de la investigación de Olmos-Martínez *et al.* (2021a), el instrumento de recolección de datos consta de tres secciones: a) Perfil del ecoturista, b) Satisfacción del ecoturista, y c) Expectativa del destino y percepción a la llegada (tabla 1). Las preguntas del perfil del ecoturista son cerradas e incluyen categorías y rangos; las preguntas sobre la satisfacción y las expectativas tienen respuestas en escala de Likert (excelente, bueno, malo y pésimo). La encuesta se dirigió a ecoturistas que visitaron el SEVC en el periodo de octubre a diciembre de 2022 dado que es el periodo de mayor afluencia (Olmos-Martínez *et al.*, 2020) por la práctica de la actividad relacionada con la liberación de tortuga golfina (*Lepidochelys olivacea*) como principal atractivo ecoturístico. El tiempo para la aplicación de la encuesta oscila entre 9 y 12 minutos con la técnica de auto llenado, poco antes de finalizar la visita al ANP.

La muestra consta de 282 ecoturistas, tiene un nivel de confianza de 95% y 5% de error; el cálculo de la muestra se hizo de acuerdo con la recomendación de Calero (1978) para el estudio de fenómenos sociales. Se usó la técnica de muestreo no probabilística por conveniencia, ya que de acuerdo con Otzen y Manterola (2017), ocurre cuando a partir de determinados criterios previamente establecidos se seleccionan los encuestados, en la cual participan aquellos casos de proximidad y accesibilidad. En este caso, participaron todos los ecoturistas que aceptaron ser encuestados y cumplieron con los siguientes criterios de selección: ser mayor de edad, consumieron los servicios y realizaron actividades en el SEVC.

Tabla 1
SECCIONES DE LA ENCUESTA

Secciones	Variables y dimensiones
Perfil del ecoturista	Género
	Procedencia
	Edad
	Acompañante del viaje
	Número de veces que ha visitado
	Servicio contratado para la visita
Satisfacción del ecoturista	Calidad de los servicios
	Limpieza del sitio
	Conservación del área protegida
	Atención turística (hospitalidad)
	Diversidad de Actividades
	Relación Precio-Servicio
Expectativas y percepción del destino	Seguridad del sitio
	Expectativa del destino
	Percepción del destino
	Recomendación del destino

Fuente: Elaboración propia.

El Índice de Satisfacción (IS) del ecoturista se calculó siguiendo la metodología de la Secretaría de Turismo y el Centro de Estudios del Turismo (SECTUR-CESTUR, 2013), ajustada por Olmos-Martínez *et al.* (2021a). La fórmula del IS (α) tiene una escala de 0 a 10 y se calcula con cuatro posibles niveles de respuesta con escala de Likert (excelente, bueno, malo y pésimo), la ecuación se formula 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.

La interpretación del nivel de satisfacción del índice se define a partir de los siguientes rangos: de 9.1 a 10: nivel alto; de 8.1 a 9.0: nivel medio alto; de 7.1 a 8.0: nivel medio bajo; de 6.1 a 7.0: nivel bajo, y, de 5.1 a 6.0: nivel muy bajo.

Finalmente, es importante comentar que la metodología de la SECTUR-CESTUR (2013) con el ajuste de Olmos-Martínez *et al.* (2021a), ha sido abordada en diversos estudios de satisfacción del turista y visitante, especialmente en Pueblos Mágicos de

México, tal es el caso de Gómez-Carreto *et al.* (2022), Ibáñez *et al.* (2022), Almendarez-Hernández *et al.* (2022), López *et al.* (2022), Olmos-Martínez *et al.* (2022), Olmos-Martínez *et al.* (2021a), Olmos-Martínez *et al.* (2021b), entre otros.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Perfil del ecoturista

El perfil del ecoturista del Santuario El Verde Camacho indica que 56% son de género femenino, 41% masculino y 3% LGBTQ+; también se registra que 5% son de procedencia extranjera y 95% son de México (principalmente de las regiones centro sur, noreste y noroeste); sobre la edad, el ecoturista reporta que 82% tienen entre 18 a 25 años, quienes visitan el sitio con amigos (85%), por primera vez (84%) y por medio de una excursión escolar (82%).

3.2. Índice de satisfacción del ecoturista

El índice de satisfacción general que se obtuvo a partir de la evaluación de los ecoturistas en el SEVC es de 9.7 (nivel alto) (figura 1), en el que 88% de los encuestados la calificaron excelente y 11% buena (tabla 2). Autores como Orgaz y Moral (2017) en su estudio realizado en el Monumento Natural Santos de la Damajagua, en república Dominicana, encontraron un nivel de satisfacción global medio de 4.78 puntos (sobre 5), lo que calificaron como satisfacción alta de los ecoturistas. También coincide con el alto porcentaje de satisfacción global encontrado por Floresta *et al.* (2020), quienes indican que 89.6% de los ecoturistas del Parque Nacional Aigüestortes, España, declararon que estaban bastante o muy satisfechos.

Figura 1
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL ECOTURISTA



Fuente: Elaboración propia.

Además, Orgaz *et al.* (2017) encontraron que 83.9% de los oleoturistas de Andalucía indicaron estar satisfechos o muy satisfechos de manera general con el viaje. Finalmente, sobre el nivel de satisfacción general, Carvache *et al.* (2017b) encontraron que 56.25% de los turistas gastronómicos de Sanborondón, Ecuador se sintieron satisfechos de manera general, mientras que 24.7% reportaron sentirse muy satisfechos; situación que conlleva a un nivel de satisfacción alto con 4.02 puntos (sobre 5). Por lo que lo encontrado en el SEVC es un indicador que muestra que las expectativas y necesidades de los ecoturistas fueron cumplidos de manera general, al igual que los destinos mencionados.

Tabla 2
EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN

Dimensiones	Evaluación (porcentaje)			
	Excelente	Bueno	Malo	Pésimo
Calidad de los servicios	96	4	0	0
Limpieza del sitio	89	11	0	0
Conservación del área protegida	93	7	0	0
Atención turística (hospitalidad)	94	6	0	0
Diversidad de actividades	89	11	0	0
Relación Precio-Servicio	81	19	0	0
Seguridad del sitio	77	20	3	0
SATISFACCIÓN GENERAL	88	11	0	0

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se describen los resultados de cada una de las dimensiones de análisis.

3.2.1. Calidad de los servicios

La dimensión *Calidad de los servicios* es un elemento clave para la satisfacción del turista en todo destino. En el caso del SEVC, 96% de los visitantes evaluaron la calidad de los servicios de forma excelente y 4% como buena (tabla 2), lo que lleva a un IS de 9.9 (nivel alto) (figura 1). Cabe mencionar que entre los servicios evaluados en el SEVC se encuentran los alimentos y bebidas, la liberación de tortugas, paseo en kayak en el estero, viaje en lancha en el estero y el taller de educación ambiental.

Al respecto, Ibáñez *et al.* (2019) encontraron que 90% de los ecoturistas de Puerto Adolfo López Mateos, Baja California Sur (BCS), que es un sitio de avistamiento de ballenas, manifestaron sentirse satisfechos con la experiencia, evaluándola entre buena y excelente, lo que las autoras llamaron un servicio de calidad, ante ese resultado, los ecoturistas manifestaron que sí regresarían a vivir de nuevo la experiencia (98%). Por otro lado, Gallegos (2021) indican que los ecoturistas de la Reserva Nacional Pampas

Galeras Bárbara D' Achille, Perú, manifestaron estar satisfechos con la visita, en la que los factores que influyen más en la calidad de los servicios son los culturales (80%), de recreación (66%) y de participación con la naturaleza (65%); reportando satisfacer todas sus expectativas logrando nuevas experiencias de calidad. Estos dos casos coinciden con los resultados del SEVC ya que un alto porcentaje percibe servicios de calidad, resaltando que en el área del presente estudio existen los porcentajes más altos.

En otros contextos, autores como Olmos-Martínez *et al.* (2022) encontraron que en el Pueblo Mágico (PM) de Todos Santos, BCS, la calidad de los servicios obtuvo una evaluación excelente por el 33% de los visitantes y 61% de ellos la evalúa buena. También, Gómez-Carreto *et al.* (2022) hallaron que 53% de los visitantes del PM de San Cristóbal de las Casas, Chiapas otorgan una evaluación buena a la calidad de los servicios turísticos, 26% la califican excelente y 4% la evalúan mala. En resumen, los casos revisados anteriormente obtienen evaluaciones menores que las encontradas en el SEVC, por lo que el área de estudio tiene mejores condiciones para la satisfacción de la experiencia.

También, Bento *et al.* (2019), encontraron que las factores que influyen en la calidad de los servicios y en la satisfacción del cliente de las empresas de turismo activo en Portugal son principalmente la atención al cliente y el profesionalismo de los prestadores de servicios turísticos. Por lo anterior, en la presente investigación, tanto la *dimensión calidad en el servicio* como *atención turística (hospitalidad)* se encuentran directamente relacionadas y obtuvieron altos índices de satisfacción, cumpliendo con las expectativas de los ecoturistas.

3.2.2. Limpieza del sitio

Sobre la dimensión *Limpieza del sitio*, los resultados del SEVC indican que el IS es de 9.7, significando un nivel de satisfacción alto (figura 1). Relacionado con lo anterior, Carvache *et al.* (2017a), encontraron que la limpieza es un aspecto que los ecoturistas de Ecuador consideran a la hora de evaluar la satisfacción del destino y que tiene mayor influencia con la motivación de descanso; al respecto, los ecoturistas la evaluaron con 3.8 puntos (sobre 5), lo que significa un nivel medio-alto de satisfacción en el servicio de hotelería. Lo mismo sucede con Orgaz *et al.* (2017), que en su estudio sobre oleoturismo en Andalucía, encontraron que la variable limpieza obtuvo una puntuación de 3.8 (sobre 5) y una satisfacción media-alta.

Otros estudios han encontrado para la misma dimensión un IS de 8.8 (nivel medio alto) en Loreto, BCS; 8.8 (medio alto) en Todos Santos, BCS; 8.2 (nivel medio alto) en Cosalá, Sinaloa; 7.7 (nivel medio bajo) en El Rosario, Sinaloa; todos ellos incluidos en la investigación de Olmos-Martínez *et al.* (2021a). Para el caso del PM de San Cristóbal de las Casas, Chiapas, Gómez-Carreto *et al.* (2022) obtuvieron un IS de 6.8 (nivel bajo) para la limpieza de calles y áreas públicas. En el mismo sentido, Almendarez *et al.* (2022), encontraron que, para cuatro PMs de Chiapas, el IS promedio es de 7.4 (nivel medio bajo) para limpieza de calles y pareas públicas.

Dado lo anterior, se observa que la dimensión *Limpieza del sitio* del SEVC está por encima de los demás casos expuestos, mostrando un indicador exitoso; asimismo, la tabla

2 muestra que 89% de los ecoturistas del SEVC evaluaron dicha dimensión como excelente y 11% la evaluaron buena, por lo que es un factor que debe valorarse y potenciarse.

3.2.3. Conservación del área protegida

La dimensión relacionada con la *Conservación del área protegida* es un indicador muy importante ya que lleva consigo el objetivo del sitio ecoturístico como ANP, al respecto, el IS turística para el SEVC fue de 9.8 (nivel alto) (figura 1), con 93% de percepción excelente y 7% buena (tabla 2). En concordancia con Florensa *et al.* (2020) quienes encontraron que la conservación del paisaje y el entorno son las dimensiones más significativas a la hora de valorar la satisfacción total de la visita para los ecoturistas en el Parque Nacional de Aigüestortes, España, quienes, además, las relacionan con la calidad percibida. Relacionado con lo anterior, estudios como el de Orgaz *et al.* (2017) indican que la conservación del entorno está dentro de los elementos más valorados para quienes practican el oleoturismo en Andalucía, con una puntuación de 3.83 (sobre 5) y un nivel medio-alto de satisfacción; dicha valoración la enfocan al entorno rural y natural.

En otras tipologías de turismo, Olmos-Martínez *et al.* (2021b) encontraron que 56% de los visitantes del PM de Loreto, BCS evalúa de manera excelente el cuidado y conservación de los atractivos naturales y 39% de ellos lo evalúa con nivel bueno; además, encontraron que el IS de la dimensión conservación de áreas públicas es de 8.3 (nivel medio alto). Asimismo, Almendarez *et al.* (2022) encontraron un IS promedio de 7.5 (nivel medio bajo) para la conservación de áreas públicas en cuatro PMs de Chiapas. Los resultados anteriores dan cuenta que, comparados con el índice obtenido en el SEVC, se encuentran mejores condiciones de satisfacción en el ANP de estudio, potencializando su nivel de satisfacción respecto al paisaje, entorno y contexto ambiental.

3.2.4. Atención turística (hospitalidad)

En relación con la dimensión *Atención turística (hospitalidad)*, los visitantes del SEVC la evaluaron con un índice de 9.9, que significa un nivel de satisfacción alto (figura 1), por lo que cumple sus expectativas y necesidades en el destino, mostrando un buen desempeño en la atención, mismas que se reflejan en las vivencias y experiencias del visitante. Relacionado con lo anterior, Carvache *et al.* (2017a) encontraron que los ecoturistas en Ecuador evaluaron con 3.78 puntos (sobre 5) la atención del personal en los restaurantes, lo que los autores llaman satisfacción media-alta; también, en el servicio hotelero la atención del personal fue evaluada con 3.92 puntos (sobre 5) con satisfacción media-alta; además, los autores encontraron que tanto en restaurantes como en hospedaje la atención del personal (hospitalidad) se encuentra dentro de los tres aspectos que brindan mayor satisfacción en el destino.

Asimismo, Orgaz *et al.* (2017) en su estudio sobre oleoturismo en Andalucía, encontraron que los visitantes calificaron la hospitalidad con un valor de 4.18 puntos (sobre 5) y un nivel alto de satisfacción. Por su parte, Carvache *et al.* (2017b) encontraron que el servicio y cortesía de los empleados (hospitalidad) tiene un nivel de satisfacción alto, con 4.05 puntos (sobre 5) y una percepción de satisfecho y muy satisfecho en el 77% de

los turistas gastronómicos de Samborondón, Ecuador; donde la hospitalidad tiene mayor influencia sobre la satisfacción general del servicio, en comparación con los otros seis aspectos evaluados por los autores.

En otros contextos, Olmos-Martínez *et al.* (2021a) encontraron que en promedio para los PMs del norte mexicano el IS para la hospitalidad es de 8.3, representando un nivel medio alto. También, Gómez-Carreto *et al.* (2022) encontraron que el IS relacionado con la atención turística (hospitalidad) del PM de San Cristóbal de las Casas fue de 8.2 (nivel medio alto). De igual forma, Almendarez *et al.* (2022) encontraron que, para cuatro PMs de Chiapas, el IS promedio relacionado con la hospitalidad es de 8.6 (nivel medio alto).

Dado lo anterior, se observa que los resultados obtenidos para el SEVC están por encima de otros destinos turísticos; aunado a que 94% de los ecoturistas del área de estudio califican como excelente y 6% como buena la dimensión de hospitalidad (tabla 2).

3.2.5. Diversidad de actividades

Continuando con el análisis individual de las dimensiones, la *Diversidad de actividades* es un factor importante para la satisfacción ya que brinda la oportunidad de mejorar la experiencia en el destino, ante ello 89% de los encuestados del SEVC la evaluaron como excelente y 11% como buena (tabla 2); asimismo se obtuvo un IS de 9.7 (nivel alto) (figura 1). Cabe mencionar que dentro de la diversidad de actividades evaluadas en el SEVC se encuentran la liberación de tortugas, caminata por la playa, caminata a orillas del estero, paseo en kayak en el estero, viaje en lancha en el estero y el taller de educación ambiental. Ante ello es importante mencionar, que la Cooperativa ecoturística oferta los servicios a partir de diferentes paquetes y precios, cada uno de ellos cuenta con actividades mínimas, el básico incluye taller de educación ambiental, liberación de tortugas, caminata por la playa y a orillas del estero; el paquete extendido puede complementarse con paseo en kayak y viaje en lancha, ambos en el estero; además del servicio de alimentos y bebidas (Olmos-Martínez *et al.*, 2020).

Sobre la diversidad de actividades, Orgaz *et al.* (2017) encontraron que los oleoturistas de Andalucía otorgan una puntuación de 3.81 (sobre 5) a la diversidad de actividades culturales, con un nivel medio-alto de satisfacción. También, Florensa *et al.* (2020) encontraron que, para los ecoturistas de espacios naturales protegidos en España, las actividades ofertadas y su diversidad son motivos del viaje al destino ecoturístico, por lo que 72.57% de ellos planifican las actividades que quieren realizar antes de la visita al área protegida y las dirigen al contacto con la naturaleza, mayormente al senderismo y montañismo, y, menormente al paseo, contemplación del paisaje, observación de flora y fauna, y fotografía. Además, los autores indican que la experiencia de cada actividad influye en la satisfacción de la visita. Lo anterior ratifica que, es muy importante contar con diversidad de actividades para cubrir las expectativas del ecoturista y a la vez generar satisfacción, por lo que el SEVC lo cumple.

Por otro lado, los resultados del SEVC son muy distintos a los obtenidos en los PMs del norte mexicano ya que Olmos-Martínez *et al.* (2021a) encontraron que la diversidad de actividades obtuvo un IS promedio de 7.6 (nivel medio bajo) en la diversidad de actividades. No obstante, Gómez Carreto *et al.* (2022), obtuvieron un IS de 8.3 (nivel

medio alto) para la diversidad de actividades en el PM de San Cristóbal de las Casas; de igual forma, Olmos-Martínez *et al.* (2022) encontraron que en el PM de Todos Santos el IS de la diversidad de actividades es de 7.8 (nivel medio bajo). Se observa que los casos comentados cuentan con un IS, relacionado con la diversidad de actividades en el destino, por debajo del encontrado en el SEVC por lo que es una fortaleza para el ANP.

3.2.6. Relación Precio-Servicio

Otra de las dimensiones analizadas en el área de estudio es la *Relación Precio-Servicio*, ante ello, autores como Fuentes *et al.* (2016) coinciden en que los turistas están dispuestos a pagar más bajo el supuesto de una mejor experiencia. En ese sentido, los resultados muestran que el IS de la *Relación Precio-Servicio* obtenido para el SEVC es de 9.5 (nivel alto) (figura 1); también se encontró que 81% de los encuestados otorgan una calificación excelente y 19% califican dicha dimensión como buena (tabla 2).

En ese sentido, Acuña y Portal (2020) encontraron que 27% de los ecoturistas del Santuario Histórico de Chacamarca en Perú se encuentran satisfechos con los precios, mientras que 40% se muestra ni satisfecho ni insatisfecho. Además, Carvache *et al.* (2017b) en su estudio sobre la gastronomía de Samborondón, Ecuador, tuvieron como resultados que, entre los aspectos a evaluar en el nivel de satisfacción del turismo gastronómico, el precio fue el menos valorado, con un grado de satisfacción medio de 3.56 puntos (sobre 5), donde 53.1% de los turistas se sintieron entre muy satisfechos y satisfechos. Dado lo anterior, ante lo encontrado en el SEVC es muy alentador para la cadena productiva y el servicio brindado ya que la relación precio-servicio tiene un alto nivel de satisfacción.

Al respecto, en otros destinos, Olmos-Martínez *et al.* (2021a), en el análisis de cuatro PMs del noroeste mexicano obtuvieron para la misma dimensión los siguientes índices de satisfacción: Loreto BCS: 8.3 (nivel medio alto); Todos Santos BCS: 7.2 (nivel medio bajo); El Rosario, Sinaloa: 7.5 (nivel medio bajo); y Cosalá, Sinaloa: 8.2 (nivel medio alto). Además, Almendarez *et al.* (2022) realizaron un estudio en cuatro PMs de Chiapas, entre ellos se encuentran Chiapa de Corzo, Comitán de Domínguez, San Cristóbal de las Casas y Palenque; donde los resultados sobre la relación precio-servicio de los cuatro PMs tiene un IS promedio de 8.2 (nivel medio alto). En ese sentido, los resultados obtenidos en el SEVC, una vez más, están por arriba de los destinos revisados por lo que resta encontrar las áreas de oportunidad y de mejora rumbo a la excelencia total.

3.2.7. Seguridad del sitio

La última dimensión analizada se relaciona con la *Seguridad del sitio*, donde el SEVC obtuvo un IS de 9.3 (nivel alto) (figura 1), con una percepción de excelente (77%), buena (20%) y mala (3%) (tabla 2), los resultados indican que en gran medida se garantiza la integridad física y psicológica de los ecoturistas. Relacionado con lo anterior, Cunha *et al.* (2010) encontraron que 5.4% de los ecoturistas del Parque Nacional Sierra de Itabaiana, Brasil, reportaron poca seguridad en el área de conservación, influyendo directamente en la experiencia de a visita e insatisfacción del destino; no obstante, existe un porcentaje alto en el nivel de satisfacción del indicador (94.6). Igualmente, Orgaz *et al.* (2017) hallaron

que una de las variables de influencia dirigidas a la satisfacción de los oleoturistas de Andalucía es la seguridad ciudadana, a la que otorgaron una puntuación de 3.69 (sobre 5) con un nivel medio-alto de satisfacción.

También, Schlüter y Drummond (2012) en el cálculo de la capacidad de carga turística, tienen como resultado que 45.5% de los ecoturistas están dispuestos a pagar una cantidad extra (al precio de ingreso) para la mejora del Parque municipal de Itiquira, Brasil; donde 13% estima que debe dirigirse a la seguridad para garantizar la satisfacción de la experiencia. Es importante reconocer que, la seguridad ciudadana es un elemento importante que cumplir en cualquier destino, tal es el caso de Prada-Trigo *et al.* (2018), indican que la seguridad, hospitalidad, limpieza y conservación del entorno, son elementos que valoran los turistas culturales de la ciudad de Cuenca, Ecuador, a la hora de evaluar la satisfacción del patrimonio inmaterial.

En otros contextos, autores como Gómez-Carreto *et al.* (2022) encontraron que 63% los visitantes del PM de San Cristóbal de las Casas evalúan la seguridad como buena, 27% mala, 5% excelente y 5% pésima. En contraparte, Olmos-Martínez *et al.* (2022) encontraron que los visitantes del PM de Todos Santos, BCS evalúan la dimensión de seguridad ciudadana de la siguiente manera: 38% excelente, 56% buena, 5% mala. También, Olmos-Martínez *et al.* (2021b) encontraron que 64% de los visitantes del PM de Loreto, BCS evaluaron la seguridad ciudadana como excelente, 33% buena, y 3% mala.

En resumen, se observa que en el tema de seguridad ciudadana los visitantes de todos los destinos mencionados, incluyendo el SEVC, son muy críticos a la hora de evaluar dicha dimensión de estudio y que se relaciona directamente con la satisfacción. Excepto del caso de estudio, en la mayoría de los destinos mencionados, el nivel excelente no alcanza porcentajes altos por lo que sigue siendo un área de oportunidad y de mejora. Por lo que el destino del SEVC cumple con las necesidades y expectativas del ecoturista al contar con una evaluación alta relacionada con ausencia de riesgos.

3.3. Expectativa y percepción del destino

La expectativa del destino turístico es muy importante para la planeación y la selección del mismo entre la diversa oferta turística. En ese sentido, 61% de los visitantes del SEVC indicaron que la expectativa del destino es excelente y 39% indicó que es buena. Para la llegada al destino, la percepción del sitio mejora ya que a 73% de los visitantes les pareció excelente y a 27% de ellos les pareció buena. Se observan 12 puntos porcentuales de diferencia entre la expectativa y la percepción a la llegada, situación que beneficia al destino y lleva consigo que como resultado el 100% de los ecoturistas están dispuestos a recomendar el destino (tabla 3).

En ese sentido, Orgaz y Moral (2017) encontraron que en República Dominicana los ecoturistas tienen un nivel alto en la superación de las expectativas del destino, evaluado con 4.73 puntos (sobre 5), también encontraron 4.8 puntos (sobre 5) en lo que llaman valores de lealtad sobre la recomendación del destino; ambas situaciones coinciden con el área del presente estudio ya que el porcentaje de expectativas dentro de la excelencia se traslada a una percepción de excelencia a la llegada del destino, con un porcentaje mayor. Esta situación es muy importante y coincide con Sicilia y Martínez-González (2023) quie-

nes argumentan que las expectativas fundamentan el viaje de los turistas, y deben tomarse en cuenta en la planeación turística.

También, Floresta *et al.* (2020), encontraron que los ecoturistas dirigen valores más significativos para la recomendación del Parque Nacional Aigüestortes, España, hacia la satisfacción de los sitios visitados y su valor socioeconómico. Lo mismo pasa con Díaz-Christiansen *et al.* (2019) quienes encontraron que 92.3% de los ecoturistas de la Isla Santay, Ecuador, están de acuerdo en recomendar el destino, por lo que, además, 90.6% de ellos están dispuestos en estimular a amigos y familiares para que visiten la Isla.

Tabla 3
EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN DEL DESTINO ECOTURÍSTICO

Variable	Evaluación (porcentaje)			
	Excelente	Bueno	Malo	Pésimo
Expectativa del destino	61	39	0	0
Percepción del destino	73	27	0	0
Recomendación	Si	No		
Recomendación del destino	100	0		

Fuente: Elaboración propia.

4. CONCLUSIONES

Conocer la satisfacción del ecoturista es un elemento clave para la toma de decisiones, sobre todo cuando se trata de destinos dentro de las ANP ya que la gestión y planeación para el ecoturismo lleva consigo el acatamiento y ejecución de normas de conservación y de manejo que al tratarse de una experiencia con la naturaleza toma un matiz de interacción entre visitante y destino.

Se concluye que los visitantes del SEVC tienen un perfil donde predomina el género femenino y casi en su totalidad son de procedencia mexicana, con una edad predominante de entre 18 y 25 años, ya que la visita es realizada en mayor medida por medio de un viaje escolar quienes viajan mayormente con amigos por primera vez en el destino.

La satisfacción de la experiencia ecoturística indica que, de las siete dimensiones analizadas, las que obtuvieron el IS más alto fueron la *Calidad de los servicios* y *Atención turística (hospitalidad)* con 9.9 cada una, lo que significa un nivel alto de satisfacción. En la última posición se encuentra la dimensión *Seguridad del sitio* con un índice de 9.3, traducido también, en un nivel alto de satisfacción. Es importante señalar que todas las dimensiones obtienen indicadores por arriba de 9.0 mostrando un nivel de satisfacción alto, de acuerdo con la metodología usada; incluso la satisfacción general, obtuvo un índice de 9.7 (nivel alto). Por lo que los ecoturistas encuestados perciben que cada una de las dimensiones de satisfacción incluidas en el estudio cumplen con las expectativas

del destino, de las actividades realizadas y de los servicios consumidos, situación que se comprueban a la llegada y con el disfrute de la experiencia, lo que lleva al 100% de recomendación del destino.

Cabe mencionar que dentro de las dimensiones *Relación precio-servicio*, *Diversidad de actividades*, *Atención turística (hospitalidad)* y *Calidad de los servicios*, se evalúa implícitamente los alimentos y bebidas, la liberación de tortugas, el paseo en kayak en el estero, el viaje en lancha en el estero y el taller de educación ambiental, servicios ofrecidos por la Cooperativa ecoturística El Verde Camacho. Por lo que los ecoturistas cumplen y satisfacen sus necesidades experimentando su deseo cumplido, potencializando la recomendación del sitio y la fidelidad del destino gracias al desempeño, capacitación y profesionalización de los prestadores de servicios en el SEVC.

Se concluye que el SEVC brinda una experiencia de alta satisfacción, no obstante, se observa una oportunidad de planeación dirigida a mejoras en los productos y servicios ya existentes para alcanzar la excelencia total. También, una vez consolidados, da paso a la oferta de nuevos servicios de acuerdo con el perfil de los ecoturistas ya que se pueden identificar las necesidades específicas por grupos de edad, género y acompañante; por lo que los servicios con valor añadido son una manera de potencializar la satisfacción, la calidad y la competitividad, permitiendo la evolución del destino y el logro de un lugar en el imaginario colectivo de los ecoturistas.

El SEVC tiene ventajas competitivas con las que ha logrado captar un segmento de ecoturistas específico dirigido mayormente a grupos escolares, donde el taller de educación ambiental brinda elementos para la concientización y conservación de los recursos naturales mediante el contacto con la misma, en este caso en específico, con la liberación de tortuga golfinha (*Lepidochelys olivacea*) como principal atractivo ecoturístico, cumpliendo con ello uno de los objetivos del turismo de naturaleza.

El presente estudio proporciona una contribución al estudio del ecoturismo dentro del SEVC y el estado reciente del desarrollo de la actividad turística y la satisfacción del visitante en el ANP, situación que permite conocer datos para la toma de decisiones de los administradores del área y de los prestadores de servicios ecoturísticos, así como para la academia. Finalmente, se recomienda para futuras investigaciones el monitoreo constante de las dimensiones de análisis para contar con estadísticas comparables con el paso del tiempo, estudios de percepción con enfoque de género, involucramiento de grupos vulnerables en la prestación de servicios ecoturísticos, impacto socioeconómico en localidades aledañas, entre otros.

Declaración responsable: La autora declara que no existe ningún conflicto de interés relacionado con la publicación de este artículo.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuña Aguilar, G. R. y Portal Hinostroza, E.R. (2020). *Servicio ecoturístico del Santuario Histórico de Chacamarca de la Provincia de Junín y la satisfacción de la población – 2019*. Trabajo in de grado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. E-archivo. <http://45.177.23.200/handle/undac/2016>

- Alcázar Guzmán A., Olmos-Martínez, E. y Cruz Coria, E. (2025). Percepción de turistas y actores clave sobre los atributos de satisfacción en el Pueblo Mágico de Cosalá, México. *Revista INNOVAR*, 35(95), 1-21. <https://doi.org/10.15446/innovar.v35n95.102742>
- Almendarez-Hernández, M.A., Ibáñez Pérez, R.M. 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>
- Almendarez-Hernández, M.A., Ibáñez-Pérez; R.M. y Gómez-Carreto, T. (2022). Factores que determinan la satisfacción general en los visitantes. Caso de los Pueblos Mágicos de Chiapas. En E. Olmos-Martínez y T. Gómez-Carreto (Coord.), *Turismo para el desarrollo social: pueblos mágicos de Chiapas* (17-55). UAdeO y UNaCh. <https://acortar.link/c3el0n>
- Astudillo, S., Cordero-Ahiman, O. V., Beltrán, P. A., y Escandón, M. S. (2023). Percepción de la calidad de los servicios turísticos en áreas rurales: caso Cuenca - Ecuador. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 21(4), 825-836. <https://acortar.link/BVMEkY>
- Bento, P., Murta, L. y Sáez-Padilla, J. (2019). La calidad de los servicios de las empresas de turismo activo en Portugal. *Cuadernos de Turismo*, 44, 27-41. <http://dx.doi.org/10.6018/turismo.44.404721>
- Blanco Herranz, F. J. (2004). Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística. *Revista Estudios Turísticos*, 160, 5-29. <https://acortar.link/gGdPls>
- Calero Vinelo, A. (1978). *Técnicas de muestreo. Pueblo y Educación*. Pueblo y Educación, México.
- Carvache Franco, M., Carvache Franco, W. y Torres-Naranjo, M. (2017b). Análisis de satisfacción. La gastronomía de Samborondón-Ecuador. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 26, 731-745. <https://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v26n3/v26n3a13.pdf>
- Carvache Franco, W., Torres-Naranjo, M. y Carvache Franco, M. (2017a). Análisis del perfil y satisfacción del turista que visita Montañita-Ecuador. *Cuadernos de Turismo*, 39, 113-129. <http://dx.doi.org/10.6018/turismo.39.290461>
- Carvache-Franco, M., Segarra-Oña, M. y Carrascosa-López, C. (2019). Segmentation by Motivation in Ecotourism: Application to Protected Areas in Guayas, Ecuador. *Sustainability*, 11(1), 1-19. <https://doi.org/10.3390/su11010240>
- 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. <https://acortar.link/bLVR5v>
- Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP). (2024). Áreas Naturales Protegidas. <https://www.gob.mx/conanp/documentos/areas-naturales-protegidas-278226>
- Cunha Costa, C., Sobral Oliveir, I.S. y Jane Gomes, L. (2010). Percepción ambiental como estrategia para el ecoturismo en unidades de conservación. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 19, 1121-1135. <https://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v19n6/v19n6a14.pdf>
- Diario Oficial de la Federación (DOF). (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

Diario Oficial de la Federación (DOF) (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

Diario Oficial de la Federación (DOF). (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>

Díaz-Christiansen, S.; Pérez-Galvez, J. C.; Figueroa Lizarzaburu, A. E. y López-Guzmán, T. (2019). Análisis del perfil y satisfacción de los excursionistas en la isla Santay (Ecuador). *Revista Espacios*, 40(11), 26-40. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n11/a19v40n11p26.pdf>

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. <https://acortar.link/8l9X6o>

Doumet Chilán, Y. (2021). Evaluación turística. Caso de estudio: Cojimíes, Ecuador. *Revista Iberoamericana ambiente y sustentabilidad*, (4), 1-19. <https://doi.org/10.46380/rias.vol4.e124>

Florensa Guiu, R.M., Colom Gorgues, A. y Maza Rubio, M.T. (2020). Análisis ACP, CHAID y PLS-SEM de la satisfacción de visitantes de espacios naturales protegidos. Aplicación al Parque Nacional de Aigüestortes en Lleida. *Cuadernos de Turismo*, 45, 167-195. <https://doi.org/10.6018/turismo.426081>

Fuentes Medina, M.L., Hernández Estárico, E. y Morini Marrero, S. (2016). Q de calidad de satisfacción del turista en el sector hotelero español. *Cuadernos de Turismo*, 37, 203-226. <http://dx.doi.org/10.6018/turismo.37.256211>

Gallegos Paz, V.A. (2021). Análisis turístico del Festival ecoturístico Chaccu de vicuñas en la Provincia de Lucanas, Ayacucho. Trabajo fin de grado, Universidad César Vallejo. E-archivo. <https://acortar.link/dZE3cU>

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 E. Olmos-Martínez y T. Gómez-Carreto (Coords.), *Turismo para el desarrollo social: pueblos mágicos de Chiapas* (17-55). UAdeO y UNaCh. <https://acortar.link/c3el0n>

Grünewald, L. A. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. *Revista de ciencias sociales, segunda época*, 21, 141-158. <https://acortar.link/2ny8wB>

Handszuh, H. F. (2010). Destinos seguros en el marco del turismo mundial» en Municipio, Turismo y Seguridad. Argentina, Organización de Estados Americanos. Fundación turismo para todos, (7-18). https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

- 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. <https://www.doi.org/10.5281/zenodo.7278569>
- Ibáñez Pérez, R. M., Pérez, K. y Olmos-Martínez, E. (2019). Perfil del visitante y características del prestador de servicios en un destino ecoturístico de Baja California Sur. En V.A. Hernández Trejo (Coord.), *Estudios reciente sobre economía ambiental y agrícola en México* (415-446). Universidad Autónoma de Baja California Sur y Universidad Autónoma de Chapingo. <https://acortar.link/zOvBpF>
- Leung, Y. F., Spenceley, A, Hvenegaard, G y Buckley, R. (2018). Tourism and visitor management in protected areas. *Groves, Craig. Monographic series*, (27). UICN. <https://doi.org/10.2305/IUCN.CH.2018.PAG.27.en>
- López Suárez, M.G., Hernández Guillén, C.D. y Saad Corzo, R.C. (2022). El índice de satisfacción del turista en el Pueblo Mágico de Comitán, Chiapas y su vínculo con el desarrollo social. En E. Olmos-Martínez y T. Gómez-Carreto (Coords.), *Turismo para el desarrollo social: pueblos mágicos de Chiapas* (17-55). UAdeO y UNaCh. <https://acortar.link/c3el0n>
- Lovelock, C., Wirtz, J. y Chatterjee, J. (2017). *Services marketing-people, technology, strategy*. Pearson Education, Octava edición.
- Mejías, A., Guillén, P., González, D., y Brandan, A. (2013). Factores que determinan la calidad de los servicios turísticos termales. Un caso de estudio en el contexto venezolano. *Ingeniería y Sociedad UC*, 8(2), 166-177. <https://acortar.link/LdPvwy>
- 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>
- Meneses Cerón, L.A. y Rueda, L.S. (2018). Diseño de un sistema piloto de costeo ABC como herramienta para la toma de decisiones en una empresa de servicios, el caso de la Agencia ecoturismo Putumayo. *Revista científica de contabilidad*, 22, 101-122. <https://ssrn.com/abstract=3296525>
- 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. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456057665005>
- Morillo, M. y Cardozo, C. (2017). Sistema de costos basado en actividades en hoteles cuatro estrellas del estado Mérida, Venezuela. *Revista Innovar Journal*, 27(64), 91-114. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/62371/60522>
- Morillo, M., y Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111-131. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009>
- Murillo Barahona, S. y Caldera González, D. del C. (2024). Elementos determinantes del ecoturismo para una actividad económica ambientalmente sostenible: Caso corregimiento de Tutunendo Quibdó-Chocó en Colombia. *Dictamen Libre*, 34, 95-116. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.34.11671>
- 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>
- Oliva, T. A., Oliver, R. L., y Macmillan, I. C. (1992). A catastrophe model for developing service satisfaction strategies. *Journal of Marketing*, 56(3), 83-95. <https://doi.org/10.1177/002224299205600306>
- 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. (2025). Competitividad turística en Mazatlán, Sinaloa: un análisis de percepción y satisfacción durante semana santa y semana de pascua. *Región y Sociedad*, 37, e1957. <https://doi.org/10.22198/rys2025/37/1957>
- Olmos-Martínez, E., Almendarez-Hernández, M. A., y Velarde-Valdez, M. (2024). Calidad del servicio turístico en el Pueblo Mágico de El Fuerte, Sinaloa: análisis descriptivo. *Turismo y Patrimonio*, 22, 47-67. <https://doi.org/10.24265/turpatrim.2024.n22.03>
- Olmos-Martínez, E., Velarde Valdez, M. y Almendárez-Hernández, M.A. (2025). Percepción de la calidad del servicio turístico del Pueblo Mágico El Fuerte, Sinaloa: una evaluación econométrica de elección ordenada. *Revista del Centro de Investigación de la Universidad La Salle*. 16(63), 3991. <http://doi.org/10.26457/recein.2025.3991>
- 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. <https://eutm.es/grantour/index.php/grantour/article/view/206/77>
- 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 A. Ortega-Rubio (Ed.), *Socio-Ecological studies in Natural Protected Areas* (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_REV.2016.v120.49155
- Orgaz Agüera, F. y Moral Cuadra, S. (2017). Satisfacción y lealtad del visitante en áreas protegidas de la República Dominicana. El caso del Monumento Natural Saltos de la Damajagua. RITUREM. *Revista internacional de turismo y empresa*, 1(2), 33-43. <https://doi.org/10.21071/riturem.v1i2.10216>
- Orgaz Agüera, F., Moral Cuadra S., López Guzmán, T. y Cañero Morales, P. (2017). Estudio de la demanda existente en torno al oleoturismo. El caso de Andalucía. *Cuadernos de Turismo*, 9, 437-453. <http://dx.doi.org/10.6018/turismo.39.290641>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población de estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58, 111-124. <https://doi.org/10.1177/002224299405800109>
- Parra López, E. y Martínez González, J.A. (2017). La lealtad del joven residente a través de las variables que le vinculan con su destino turístico. *Cuadernos de Turismo*, 39, 455-480. <http://dx.doi.org/10.6018/turismo.39.290651>
- Pedro, A. (2015). El reto de la competitividad y sostenibilidad para los destinos turísticos. *Espacio I+D, Innovación más Desarrollo*, 4(7), 31-65. <https://doi.org/10.31644/IMASD.7.2015.a02>
- Prada-Trigo, J., López-Guzmán, T., Pesáñez, S. y Pérez-Gálvez, J. (2018). Turismo cultural, patrimonio inmaterial y elementos que inciden en la diferente satisfacción del visitante a partir del estudio del sombrero de paja Toquilla. *Cuadernos de Turismo*, 41, 555-573. <http://dx.doi.org/10.6018/turismo.41.327151>
- 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). <https://biblioteca.semarnat.gob.mx/janum/Documentos/Ciga/Libros2013/CD002793.pdf>
- Ruiz Quesada, S.C. y Parada Gutierrez, O. (2016). Principales variables para la gestión de la calidad del servicio de recepción de turismo de cruceros. *Cuadernos de Turismo*, 38, 429-457. <http://dx.doi.org/10.6018/turismo.38.271511>
- 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>
- Sánchez, Mendoza, V.V., y Barbosa Jasso, A.M. (2017). Seguridad turística en los pueblos mágicos: El Fuerte y El Rosario, Sinaloa. *Topofilia, Revista de Arquitectura, Urbanismo y Territorios*, 5(3), 1-17. <https://acortar.link/CZdr9A>
- Santana, C. S., Ballerini, A. P., y Galhardi, A. C. (2022). Análise de serviços turísticos com o instrumento SERVPERF nas agências receptivas do Circuito das Frutas. *Brazilian Journal of Development*, 8(2), 13369-13382. <https://doi.org/10.34117/bjdv8n2-326>
- Schlüter Vasconcelos, C. y Batista Drummond Câmara, J. (2012). Evaluación de la capacidad de carga física del Parque Municipal de Itiquira, Formosa (GO), Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21(4), 996-1012. <https://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v21n4/v21n4a11.pdf>
- Secretaría de Turismo y Centro de Estudios del Turismo (SECTUR-CESTUR). (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*. <https://acortar.link/Nyn5xZ>
- Segrado Pavón, R. G., Serrano Barquín, R. del C., Juan Pérez, J. I., Cruz Jiménez, G. y Balbuena Portillo, M. C. (2018). Evaluación de dos métodos para el aprovechamiento turístico en áreas naturales protegidas. *Revista iberoamericana de economía ecológica*, 23, 1-14. <https://raco.cat/index.php/Revibec/article/view/287729/375812>

- Sicilia, M. y Martínez-González, L. (2023). El turismo cinematográfico: motivaciones, perfil del turista y satisfacción percibida. *Cuadernos de Turismo*, 52, 175-194. <https://doi.org/10.6018/turismo.593471>
- Troyo Vega, B., Arnaud Francio, G., Galina Tessaro, P., Urbán Ramírez, J., Swartz, S. y Ortega-Rubio, A. (2018). Evaluación del servicio turístico en el avistamiento de la ballena gris: Baja California Sur, México. *Economía, sociedad y territorio*, 18(58), 853-880. <http://dx.doi.org/10.22136/est20181246>
- 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., Brenčič, M.M. y Dmitrovič, 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>