

INFORME TECNICO 25

***DEMANDA TURISTICA EN AREAS COSTERAS PROTEGIDAS DE
LA PATAGONIA***

Lic. Alicia Tagliorette y Lic. Piedad Losano.

ISSN N° 0328 – 462X

1996

Permitida la reproducción total o parcial citando a la fuente

Plan de Manejo Integrado de la Zona Costera Patagonica

GEF / PNUD

FPN / WCS

“Los Informes Técnicos del Plan de Manejo Integrado de la Zona Costera Patagónica implementado por Fundación Patagónica Natural (F.P.N.) y Wildlife Conservation International (W.C.S.) constituyen una herramienta de difusión de información no publicada que estas instituciones consideran de utilidad para la protección de la naturaleza de la región. La misma podrá ser utilizada con fines de enseñanza, divulgación y entrenamiento, y como material de referencia para el manejo de los recursos, citando la fuente. Las opiniones expresadas en estos Informes Técnicos son las de los autores y no reflejan necesariamente la opinión de las organizaciones participantes”.

DEMANDA TURISTICA EN AREAS COSTERAS PROTEGIDAS DE LA PATAGONIA

Lic. Alicia Tagliorette (1,2,3) y Lic. Piedad Losano (1,2,4).

(1) Plan de Manejo de la Zona Costera Patagónica - (2) Secretaría de Turismo de la Provincia de Chubut- (3) Universidad Nacional de la Patagonia Austral: UACO - (4) Universidad Nacional de la Patagonia

RESUMEN

La zona costera patagónica muestra, una creciente actividad turística motivada en la observación de especies faunística o eco sistemas singulares. Los principales atractivos ya han sido estudiados desde el punto de vista biológico, aunque no se dispone de suficientes datos que permitan definir y caracterizar la demanda turística y recreativa en estos sitios.

Este informe se refiere a los resultados y conclusiones logradas en el estudio de demanda en las áreas protegidas de Punta Bermeja (Río Negro), Punta Tombo (Chubut) y Cabo Vírgenes (Santa Cruz) durante enero-febrero de 1995 dirigido a los visitantes a las mismas. Los objetivos fueron:

- 1) describir las características principales del perfil de la demanda.
- 2) tener una medida de la calidad de la experiencia.
- 3) proponer pautas de manejo.

Los principales resultados fueron:

- 1) El turista medio que visitó estas áreas protegidas era argentino, oriundo de la Pcia. de Bs. As., empleado, con una edad media de 30 y 40 años. La modalidad del viaje fue el desplazamiento con su grupo familiar y en automóvil particular, siendo los familiares y amigos la principal fuente de información previa.
- 2) El tiempo promedio de permanencia durante la visitas a 1s Reservas osciló entre 60 minutos y 90 minutos. El nivel de satisfacción fue elevado para los ítems: tiempo de permanencia, protección de la naturaleza, y senderos de interpelación. Los caminos de acceso al área registraron las mayores quejas.
- 3) El 90 % estaría dispuesto a pagar por servicios adicionales de interpretación. Las sugerencias más comunes a las tres Reservas se refirieron a cartelería bilingue y sistema de información, mejora de accesos viales y mayor cantidad de guarda faunas.

Se plantean en la discusión aspectos relacionados con la conceptualización de un turismo responsable, la modalidad turística existente y se sugieren algunas recomendaciones para incorporar al actual manejo de las áreas protegidas.

INTRODUCCION

Desde hace más de 25 años se observa en la zona costera patagónica una creciente actividad turística motivada en la observación de especies faunística o ecosistemas singulares. Los principales atractivos ya han sido estudiados desde el punto de vista de la investigación biológica. Sin embargo, aún no se dispone de suficientes datos que permitan definir el tipo y características de la demanda turística y recreativa en estos sitios. La información existente se basa fundamentalmente en el conocimiento intuitivo del mercado, en registros aislados y en la experiencia de los operadores turísticos. Esto conduce a toma de decisiones de manejo que afectan a las áreas protegidas que no están sustentadas en información integral de las variables ambientales, económicas y sociales vinculadas al uso actual y potencial de las mismas.

El Plan de Manejo Integrado de la Zona Costera Patagónica (PMIZCP) detectó la necesidad de contar con información elaborada a partir de un registro sistemático de la actividad turística y abordada mediante una metodología de mayor rigurosidad científica. Se planteó el estudio de la demanda turística asociada a los recursos naturales en dos trabajos: en las ciudades de la costa patagónica y en las áreas naturales. Este informe técnico se refiere a los resultados y conclusiones logradas en el estudio de demanda en las áreas protegidas de Punta Bermeja, Punta Tombo y Cabo Vírgenes.

MARCO CONCEPTUAL

El área de turismo del PMIZCP se enmarca filosóficamente en 10 que genéricamente se denomina ecoturismo, cuyas características principales son:

- La motivación principal es el turismo de naturaleza.
- El turista practica un uso no consuntivo del recurso convocante.
- El turista busca autenticidad en la experiencia.
- Se necesita un manejo planificado por parte del país receptor o la región.
- Es un generador de ingresos para las economías regionales y locales, contribuyendo a la creación de empleos y al financiamiento directo para la conservación del lugar.
- Es un factor de educación ambiental sumamente importante para la toma de conciencia de la población residente y de los visitantes.
- Es una herramienta para el desarrollo de lugares que aunque poseen una elevada potencialidad aún no están posicionados en el mercado.
- Puede darse en sitios naturales o culturales, con o sin protección específica.

En la Argentina, las áreas protegidas no superan el 5 % del territorio nacional (13,7 millones de has.). En la Patagonia Sur las áreas protegidas ocupan alrededor del 3 % del territorio (Tierra del Fuego: 3,54 %; Santa Cruz, 3,61%; Chubut, 2,98 %). La provincia de Río Negro posee el 9,22 % de su superficie como área protegida (Administración de Parques Nacionales, 1994).

1.- OBJETIVOS

Se realizó una evaluación de la demanda turística en las áreas protegidas de la zona costera patagónica, mediante un estudio dirigido a los visitantes a las mismas. A este fin, los objetivos fueron:

1) estimar parámetros que describan las características principales o perfil de la demanda (procedencia, medio de arribo, modalidad del viaje, etc.) 2) tener una medida de la calidad de la experiencia a través de la opinión acerca de la prestación de los servicios y del nivel de concientización alcanzado.

3) proponer pautas de manejo mediante el análisis de la preferencia por servicios adicionales de interpretación, la expresión de las quejas del manejo actual y las propuestas para su mejoramiento.

2.- METODOLOGIA

Se implementó una encuesta que se llevó a cabo en reservas naturales de la costa atlántica patagónica. A tal fin se seleccionaron tres áreas protegidas ubicadas en las provincias de Río Negro, Chubut y Santa Cruz: Punta Bermeja, Punta Tombo y Cabo Vírgenes, respectivamente. Las razones de esta selección fueron: su ubicación (una en cada una de las Provincia en las que se realiza el PMIZCP), sus diferentes características biológicas, sus distintos posicionamientos como atractivos turísticos y su grado de consolidación en el mercado. Además, la logística existente y/o previamente acordada en estas áreas las convirtió en facilitadoras para la realización de las encuestas necesarias para la captación de la información relevante.

2.1. AREAS DE ESTUDIO

2.1.1. PUNTA BERMEJA (41° 08' S. y 63° 04' O. - Provincia de Río Negro)

Se creó en el año 1971 por Decreto Provincial N° 898. Está ubicada a 60 Km. de la ciudad de Viedma y próxima al balneario El Cóndor.

Es una importante área de reproducción del lobo marino de un pelo. Esta especie constituye el principal atractivo turístico de la reserva, aunque no cuenta aún con una demanda turística significativa a nivel nacional e internacional. Si bien no se conocen estudios previos que permitan caracterizar esta demanda existen indicios para afirmar que está constituida, principalmente, por el mercado regional y los turistas en tránsito hacia el sur y/o el norte del país.

Se trata de una zona de acantilados, carente de vegetación. En ellos existe una población de loros barraqueros, observándose, además, otras especies de aves como macá grande, biguá, garza blanca, garza mora, gaviota capucho café, gaviota austral y gaviota de Olrog.

En cuanto a mamíferos, además del lobo marino, se observa la presencia ocasional de elefantes marinos del sur, orcas y ballenas francas.

En lo que se refiere a infraestructura e instalaciones para el turista, la reserva cuenta con un centro de interpretación, un mirador extenso sobre el acantilado, servicios sanitarios y vivienda para un guarda fauna.

La autoridad de aplicación para la administración y regulación del área es la Dirección de Fauna de la Provincia de Río Negro.-

2.1.2. PUNTA TOMBO (44° 02' S, 65° 11' O. - Provincia del Chubut)

Creada mediante Decreto Provincial N° 2870/72, forma parte del Sistema Provincial de Conservación del Patrimonio Turístico del Chubut. Está ubicada a 112 Km. de las ciudades de Trelew y Rawson y a 177 km. de Puerto Madryn.

En la reserva se encuentra la mayor colonia de edificación del pingüino de Magallanes de la costa patagónica (225.000 parejas). Este es el principal atractivo, el cual genera un importante flujo turístico nacional e internacional (más de 50.000 turistas anuales) concentrado entre los meses de setiembre y marzo.

Durante este período es posible observar grandes cantidades de pingüinos cumpliendo distintas etapas de su ciclo de vida: construcción de nidos, cortejo, incubación, nacimiento y alimentación de pichones, muda de plumaje, etc.

Las características geográficas del área son similares al resto del litoral chubutense. Es una península rocosa que se extiende hacia el mar alrededor de 4 Km., con un ancho promedio de 500 mts. Posee playas suaves de canto rodado y conchillas, dunas costeras y afloramientos rocosos.

Además del pingüino de Magallanes, nidifican en esta reserva el cormorán imperial, el cormorán cuello negro, las gaviotas cocinera y austral, el skúa del sur, el ostrero común, el ostrero negro, etc. También se puede observar la presencia del petrel gigante del sur, macá grande, biguá, garza blanca, etc. y mamíferos terrestres como el guanaco, el zorro gris, el zorrino patagónico, etc.

En lo que se refiere a infraestructura y equipamiento cuenta con viviendas para guarda faunas e investigadores, servicios sanitarios, senderos y cartelería interpretativa.

La especie convocante registra antecedentes en investigación de más de 20 años en institutos y ONGs tales como CENP AT, WCS, FPN, etc. El área cuenta con propuestas de manejo.

La autoridad de aplicación es La Secretaría Provincial de Turismo.

La actividad turística en la región noreste del Chubut se estructura en función de esta reserva y de Península Valdés, siendo éstas las dos áreas de mayor afluencia de visitantes de la zona costera patagónica. Dinamiza el turismo en las ciudades de Puerto Madryn, Trelew y Rawson.

2.1.3. CABO VIRGENES (52° 22' S., 68° 23' O. - Provincia de Santa Cruz)

Se creó en el año 1986, mediante Ley Provincial N° 1806. Está ubicada en la Provincia de Santa Cruz, a 134 Km. al sur de la ciudad de Río Gallegos. Es un cabo ubicado en la punta norte del Estrecho de Magallanes. Sus costas están formadas por acantilados, playas de arena, cantos rodados y dunas costeras.

Es una de las colonias más importantes del pingüino de Magallanes en la costa patagónica, albergando, aproximadamente, 90.000 parejas. Además, se observan otras aves como, por ejemplo, cormorán imperial, gaviota cocinera, biguá, flamenco, pato crestón, cauquén, etc.; y, ocasionalmente, mamíferos como delfín oscuro, austral, ballena franca, lobos marinos.

Cuenta con una demanda turística incipiente y en crecimiento (aproximadamente 5.000 visitantes en el período diciembre/marzo).

Es un área de contrastes, tanto escénicos como de actividades, pues coexisten simultáneamente a la conservación del área (con especial énfasis en la especie convocante) un oleoducto - pasa a escasos metros de la reserva- y una plataforma de exploración petrolera que enmarca la vista del Estrecho de Magallanes.

Desde el punto de vista del marketing es un destino remoto y un atractivo nacional de importancia geopolítica. En lo que se refiere al equipamiento para la atención al turista cuenta con vivienda para guarda fauna provista de sala de interpretación y servicios sanitario s.-

Posee antecedentes de investigación biológica (WCS, ECOBIOS, FPN, UNP A) Y la autoridad de aplicación es el Consejo Agrario Provincial.

2.2.- VARIABLES DE ESTUDIO

El estudio se instrumentó mediante la realización de encuestas a los visitantes de las áreas protegidas durante su permanencia en las mismas. Las encuestas fueron suministradas por encuestadores: en Punta Tombo, se contrató a un estudiante de turismo y, en el resto de las reservas, los encuestadores fueron los mismos guardas faunas (Anexo 1).

El procedimiento de selección de los encuestados se basó en un diseño de muestra consistente en el método aleatorio. Todas las encuestas se llevaron a cabo entre los meses de enero y febrero de 1995.

En Punta Tombo, el periodo de relevamiento muestral se extendió por 60 días continuos. En las otras Reservas fue menos extenso: 21 días en Punta Bermeja y, en Cabo Vírgenes, abarcó dos periodos discontinuos de 32 y 13 días respectivamente (Tabla 1).

El análisis abarcó tres ítems fundamentales: perfil del turista, calidad de la experiencia y aspectos relativos al manejo turístico, que se describen a continuación con sus variables relevantes.

La información obtenida se refiere exclusivamente a la persona que contestó la encuesta y no a su grupo de acompañantes.

2.2.1. Perfil del turista

La moda fue la medida estadística que se utilizó para medir las variables cualitativas vinculadas a las características demográficas y de comportamiento del turista. Para los datos cuantitativos (edad y permanencia), se utilizó la media aritmética y la mediana, respectivamente.

2.2.2. Calidad de la Experiencia

Se midió el tiempo de permanencia en la reserva mediante el registro de la hora de ingreso y de egreso.

El grado de satisfacción de los servicios y otros ítems vinculados a esta experiencia se calculó en base a la proporción que significaron todas las respuestas Muy Satisfactorio y Satisfactorio en relación al total de opiniones.

Se consultó acerca de si esta experiencia otorgó una mayor concientización acerca de la naturaleza y si tuvo un tratamiento personalizado.

2.2.3. Manejo turístico

Se consideró que uno de los indicios para proponer alternativas de manejo en un futuro, era conocer el deseo de los visitantes por acceder a servicios opcionales, no disponibles actualmente, medido por la voluntad de pagar por ellos, como así también identificar las principales quejas y sugerencias.

Se consultó acerca de la voluntad de pagar, por parte de los visitantes, por contar con los siguientes servicios adicionales:

1) circuito diferencial, consistente en un paseo por un sendero especial, integrado por grupos reducidos y conducido por un guía especializado;

2) centro de interpretación: sitio específico de información y formación para la comprensión del eco sistema en su conjunto.

En este último caso, la pregunta contemplaba dos alternativas no mutuamente excluyentes, acerca de si ese centro de interpretación se debía encontrar en la misma reserva o en la ciudad más próxima.

Se consultó acerca de si había visitado o iba a visitar otras áreas protegidas de la costa patagónica.

Esta pregunta tuvo por finalidad intentar encontrar un patrón de comportamiento por parte del turista que permitiera determinar si existe una tendencia a recorrer la costa como un itinerario integral.

También interesó conocer, dentro de este análisis, cuáles eran las principales quejas o qué sugerencias aportaban los turistas para mejorar el actual manejo de la reserva.

2.2.4. Conocimiento de otras áreas naturales protegidas

La pregunta "Conoce otras áreas protegidas" tuvo por objeto encontrar una medida de confiabilidad acerca del criterio de las personas que estaban evaluando la calidad de la experiencia y proponiendo pautas para el manejo. Dado que era una pregunta abierta las respuestas se reagruparon, para el análisis, en: Áreas protegidas de la costa patagónica, Parques Nacionales patagónicos, Otras áreas protegidas argentinas y Áreas protegidas extranjeras.

Este último ítem es una variable que brinda información para cualquiera de los tres objetivos del análisis previsto (página 6), ya que el conocimiento previo de otras áreas protegidas hace al perfil del turista, modifica la percepción acerca de la calidad de la experiencia y permite tener un criterio más amplio para proponer mejoras en el manejo de las reservas.

3.- RESULTADOS

3.1. Características de la muestra

Se realizaron 1.497 encuestas. Punta Tombo fue el sitio donde se recabó el mayor número de encuestas (1.263), constituyendo el 84,4 % del total de la muestra (Tabla 1).

En las características relativas al perfil del turista, la mayoría de las preguntas superaron el 90 % de contestación. En 10 referente a la calidad de la experiencia, los porcentajes obtenidos fueron algo menores (80 %). En las preguntas vinculadas al análisis acerca de pautas para el manejo, las menos contestadas fueron las relacionadas con las quejas y las sugerencias. (Tabla 2)

3.2. Perfil del Turista

El turista promedio que visitó las áreas protegidas fue argentino, oriundo de la Provincia de Buenos Aires, empleado, con una edad media de entre 30 y 40 años. Viajó acompañado por su grupo familiar (más de 160 % de los encuestados) y se alojó en las ciudades ubicadas con mayor proximidad al área protegida.

La observación de la composición de la demanda según la procedencia, indicó que la presencia de extranjeros fue de 17,4 % para Punta Tombo, 0,7 % para Punta Bermeja y 15,2 % para Cabo Vírgenes. Los residentes de la respectiva provincia registrados en cada reserva fue: Punta Bermeja, 22 %, Punta Tombo, 6 % y Cabo Vírgenes, 16 %. (Figura 1)

En cuanto a la edad se obtuvieron valores bastante similares, con una media aritmética de 34 años para Punta Bermeja, 39 para Punta Tombo y 37 para Cabo Vírgenes (Anexo 2).

Para las reservas de Punta Bermeja y Cabo Vírgenes, la mayor proporción de turistas arribaron en sus vehículos particulares (98,5 % y 67,4 %, respectivamente). La información previa que influyó en la decisión de la visita provino de los comentarios de familiares y amigos (53,5 % y 63,0 %). Punta Tombo mostró un comportamiento diferente: el turista arribó en ómnibus de excursión (57,8 %) y se informó en las agencias de viaje (44,4 %) (Anexo 3 y Tabla 3).

La mayor permanencia en la región se comprobó para Punta T Tombo (5 días), mientras que para Punta Bermeja fue de 3 días y para Cabo Vírgenes, 2 días (Anexo 2). Por otra parte, Punta Tombo es la reserva que señaló el menor porcentaje de reiteración de las visitas (25,4 %) (Tabla 3).

3.3. Calidad de la Experiencia

3.3.1. Horario de ingreso y permanencia en la reserva

El tiempo promedio de permanencia durante las visitas a la reserva fue de 60 minutos para Punta Bermeja y 90 minutos para Punta Tombo y Cabo Vírgenes (Tabla 4).

El ingreso de visitantes en Punta Bermeja se distribuyó, especialmente, entre las 10:00 y 17:00 hs. (82 %). En Punta Tombo, la mayor concentración se registró entre las 9:00 y 14:00 hs.. (81 %). En este lapso, predominó la presencia de turistas ingresados en ómnibus de excursión local. A partir de las 14:00 hs.. los turistas ingresaron, en mayor proporción, en autos particulares. En Cabo Vírgenes, el 53 % no contestó esta pregunta, pero la mayor parte de las visitas se registró en horas de la tarde.

3.3.2. Satisfacción por los servicios

El nivel de satisfacción de los servicios, y otros aspectos relativos a la visita a la reserva, superó el 85 %. De los rubros previstos, los que obtuvieron mayores niveles de satisfacción fueron: tiempo de permanencia, protección de la naturaleza y senderos de interpretación (más del 90 %). El de mayor insatisfacción, en todas las reservas, fue el camino de acceso al área, variando entre 17,7 % para Punta Tambo y 54,3 % para Cabo Vírgenes (Tabla 5).

Las opiniones acerca de si durante la visita a la reserva aprendió algo nuevo e interesante sobre la naturaleza y si experimentó mayor interés por la conservación, arrojaron un porcentaje de respuestas positivas superior al 90 %. En cuanto a si sintió un tratamiento diferencial y personalizado, ya sea por parte del guía turístico o del guarda faunas, las opiniones positivas resultaron divergentes (desde un 25 % para Punta Tambo a un 79 % en Cabo Vírgenes) (Tabla 4).

3.4. Manejo Turístico

3.4.1. Disposición a pagar

El 90 % de los encuestados respondió que estaría dispuesto a pagar por servicios adicionales de interpretación. La preferencia por un centro de interpretación ubicado en la misma reserva fue un 85 % del total de respuestas en Punta Bermeja y en Punta Tambo. En Cabo Vírgenes, el 70,6 % se expresó por un centro de interpretación a instalarse en la ciudad de Río Gallegos. En Punta Bermeja, el 87 % manifestó estar dispuesto a pagar un adicional por un circuito diferenciado. En Punta Tambo y en Cabo Vírgenes, en cambio, los porcentajes fueron del 33 y 14 %, respectivamente (Tabla 6).

3.4.2. Itinerario

Las principales interrelaciones que se detectaron vinculadas con la pregunta Visitó o visitará otras áreas protegidas de la zona costera patagónica, fueron las siguientes:

La proporción de personas que contestó positivamente que visitó o visitará otras áreas protegidas fue 50 % para Punta Bermeja, 85,5 % Punta Tambo y 46,7 % Cabo Vírgenes.

En Punta Tambo, el 90 % de ellos especificó cuáles fueron esos lugares. La mayoría de las personas encuestadas manifestaron interés por visitar (o habían visitado) Península Valdés (72 %) y Punta Loma (4,8 %). Los únicos lugares extraprovinciales mencionados fueron Punta Bermeja y Cabo Vírgenes, con sólo el 0,1 % de los turistas encuestados.

En las reservas de Punta Bermeja y Cabo Vírgenes sólo un 39 y 23 %, respectivamente, de los que respondieron afirmativamente, precisaron qué sitios visitarían, manifestando interés por Península Valdés y sus alrededores (Tabla 7).

3.4.3. Sugerencias para el manejo

La expresión de las quejas acerca de lo que menos gustó en cada una de las reservas estudiadas obtuvo uno de los más bajos márgenes de respuesta de todo el cuestionario: entre un 6 y 12 % de opinión (Tabla 2). Estas opiniones fueron muy dispersas, variando en un amplio rango de alternativas, por lo que fue necesario reagruparlas en algunos pocos ítems más significativos desde el punto de vista del manejo.

La mayor variedad de respuestas se obtuvo en la reserva de Punta Tombo. Las opiniones comunes a las tres áreas protegidas se registraron en referencia a los servicios ofrecidos y a la infraestructura vinculada al área. En menor medida, los precios altos fueron otra de las variables repetidas. En Punta Tombo, los ítems de mayor frecuencia fueron la falta de guarda faunas (6,4 %) y deficiencias en el manejo (2,2 %) (Tabla 8).

En cuanto a las sugerencias destinadas a mejorar la calidad de la visita y/o el manejo de las reservas, el porcentaje más alto de respuesta se observó en Cabo Vírgenes (77 %). Punta Tombo fue el de menor proporción (28 %) (Tabla 2). Igualmente a lo observado con las quejas, existió una amplia variedad de respuestas. Las sugerencias más comunes para las tres Reservas se refirieron a: existencia de cartelera bilingüe, mejor sistema de información, mejoramiento de los accesos viales, mayor cantidad de guarda faunas y más cantidad de equipamiento, como por ejemplo, miradores. El tema del acceso vial fue particularmente importante en las tres, pero fue el ítem de mayor frecuencia de Punta Tombo (6,8 %). En Punta Bermeja, el más solicitado fue el suministro de mayor información (7,0 %) y en Cabo Vírgenes, una mayor dotación de guarda faunas (31,5 %) y más fiscalización y control del área (10,9 %) (Tabla 9).

3.5. Conocimiento de otras áreas naturales protegidas

La pregunta referente al conocimiento de otras áreas protegidas tuvo alto porcentaje de No Contesta en Punta Bermeja (80,3 %) y Cabo Vírgenes (71,8 %). En Punta Tombo ascendió al 23,9 %. En esta última reserva, los mayores porcentajes de respuesta correspondieron a Parques Nacionales de la Patagonia y Otras áreas naturales protegidas de la Argentina. En 10 que se refiere a las Áreas naturales protegidas del extranjero, los niveles de respuestas resultaron casi nulos, en las tres reservas estudiadas (Figura 2).

4.- DISCUSION

Se abordarán aspectos relacionados con el concepto del turismo responsable, con el nivel de satisfacción experimentado por el turista en las reservas y con la voluntad de pagar del visitante por disponer de servicios adicionales de interpretación. Finalmente, se efectuarán recomendaciones para mejorar el manejo turístico en las reservas.-

a) Turismo Responsable:

Dado que el escenario potencial para la actividad turística es amplio, y el porcentaje de superficie protegida institucionalmente es relativamente bajo, se postula el desarrollo de un turismo responsable para ese espacio turístico.

Este tipo de turismo se enmarca dentro del concepto de desarrollo sustentable, es decir, aquél que satisface las necesidades del presente sin menoscabar la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades.

Como se expresara en la Introducción, el ecoturismo puede darse dentro y fuera de las áreas protegidas, postulándose para el espacio turístico patagónico una política de turismo responsable. Es decir, que cumpla con los siguientes requisitos (Baez, 1993):

- Respetuoso: de las formas de vida de la comunidad y de sus modos de producción y/u organización.
- Honesto: presenta el producto en sus condiciones más auténticas y ofrece al turista una imagen de mercado más real.
- Responsable: en el uso y manejo del atractivo y los recursos del país, la región y la comunidad.
- Educativo: brinda información antes, durante y después del viaje, y permite adquirir nuevos conocimientos.
- Interactivo: exige experiencia viva, contacto con culturas y ambientes.
- Democrático: los beneficios se dividen en forma más amplia, tratando de cubrir áreas rurales.

No existen antecedentes, en la zona costera patagónica, de estudios que permitan detectar si la modalidad de la visita responde a un turismo tradicional, o se enmarca en el concepto de un turismo diferente. Para acercarse a una respuesta sobre esta temática se identificaron tres aspectos que hacen al turismo responsable: un tratamiento personalizado y diferencial, una experiencia educativa y una mayor disposición por la conservación de la naturaleza.

La magnitud del atractivo que se brinda provoca un impacto emocional interesante que predispone al visitante a tener una actitud más comprometida hacia los problemas de conservación, lo cual se ha reflejado en el alto porcentaje de respuestas positivas en las dos preguntas vinculadas a la naturaleza.

Sin embargo, de la respuesta de los visitantes, fundamentalmente en Punta Tombo, se deduce que no percibió un tratamiento personalizado. Esta situación respondería, más bien, a las características de un turismo masivo que no favorecería la educación ambiental ni la interpretación.

Por lo tanto, del análisis se deduce la existencia de algunos aspectos positivos: protección del área, pautas para el control de visitantes en su interrelación con el medio, disponibilidad de cierta información y concientización con la naturaleza.

El manejo de los grupos turísticos no siempre condice con las recomendaciones generales de un turismo responsable. Por ejemplo, no existen limitaciones acerca del número de personas que pueden estar simultáneamente en el área. En el caso de Punta Tombo, suelen llegar en tours de más de 35 pax por micro, la mayoría de los grupos se concentra en un mismo horario, la cantidad de guarda

faunas y guías resulta insuficiente para una visita educativa y de calidad, y no existe un centro de interpretación en la reserva, ni en otro punto intermedio. Dado que la mayoría llega en tour, el visitante no tiene la posibilidad de manejar sus propios tiempos.

Asimismo, en las reservas estudiadas no hay propuestas de senderos de interpretación alternativos, no existe material didáctico adicional, ni otras opciones dirigidas a un público verdaderamente motivado por la vivencia en un área natural.

La venta de las tres reservas, y en especial Punta Tombo como producto turístico más consolidado, responde a las pautas de comercialización del turismo tradicional y masivo.

Aunque hay señales de que se ha iniciado un camino hacia el ecoturismo, todavía faltan solucionar algunos de los problemas planteados precedentemente, para los cuales se proponen soluciones alternativas en el ítem e).

b) Nivel de satisfacción

Existe satisfacción de la experiencia del turista según las respuestas obtenidas con respecto a la forma en que se ofrecen determinados servicios en las reservas.

La mayoría de los que opinaron no manifestaron conocer otras áreas protegidas, con excepción de los que estuvieron en Punta Tombo que, predominantemente, visitaron algunos parques nacionales de la Patagonia. Por lo tanto, las fuentes de referencia o comparación son escasas.

Las razones que pudieron haber incidido en las respuestas acerca del nivel de satisfacción, son:

- Ambientales: la espectacularidad de la fauna y el marco paisajístico condiciona una actitud favorable hacia la satisfacción
- Turísticas: la atención al visitante ha sido realmente satisfactoria
- Tipo de encuesta: el diseño de los diversos ítems contemplaba una indagación de tipo exploratoria de la opinión de los turistas, sin una profundización en la temática.

Lo positivo para el futuro desarrollo del turismo en la Patagonia, es que la opinión de un turista satisfecho se multiplica sobre su entorno inmediato (familiares y amigos) motivando a la decisión de nuevos Viajes.

Un turismo responsable en la zona costera de la Patagonia debería contemplar y afianzar cada uno de los ítems considerados (Anexo 1, pregunta 13) a fin de incorporar mayor valor a la experiencia de los visitantes para, así, afianzar el nivel de satisfacción manifestado.

c) Intención de gasto

La encuesta reflejó una actitud favorable al pago de una tarifa adicional para poder acceder a servicios no disponibles hasta el momento, tal cual es contar con senderos diferenciales y centros de interpretación.

Este estudio constituye una primera aproximación a esta temática. Cualquier propuesta concreta de manejo debería incluir una profundización en la evaluación de la magnitud de esta disposición a pagar, además de que los servicios adicionales respondan realmente a un tratamiento diferenciado y de calidad.

d) Modalidad turística:

De la comparación del perfil del visitante en las tres áreas protegidas se observa que el de Punta Tombo es el que muestra un comportamiento diferenciado. Esto se debe a que el sistema de

comercialización de la región (Península Valdés - Punta Tombo) responde a un destino turístico ya consolidado.

Por lo tanto, existe una estructura comercial - conformada por cadenas de distribución de agentes de viajes mayoristas y minoristas, y por mecanismos de comunicación y promoción del producto -, que favorece su colocación en el mercado, es decir la venta, entre otros, del producto pingüino. Aello se debe agregar que el área posee un conjunto de servicios y equipamiento aptos para la recepción de turistas en cantidades numéricamente superior al de las otras dos.

En Punta Tombo, se vincula la mayor concentración horaria de los visitantes a la Reserva (más del 60 % ingresa antes del mediodía) con la modalidad de arribo en tours organizados.

En Punta Bermeja y en Cabo Vírgenes, en cambio, la distribución de las visitas es de menor concentración horaria. Esto se atribuye a que la demanda turística preferentemente viaja por cuenta propia, en su auto particular y con su grupo familiar.

En Punta Bermeja y Cabo Vírgenes, el mayor grado de reiteración de las visitas se vincula al mayor porcentaje de residentes que concurren al área.

En Punta Bermeja es probable que haya una incidencia importante de turistas itinerantes o en tránsito.

Esta conclusión surge de la observación de que, si bien, Viedma fue la ciudad donde predominantemente se alojaron los visitantes a la misma, también hubo un 40 % de encuestas no contestadas o que informaron que se alojaban en otras ciudades de la Patagonia.

Punta Tombo es la Reserva que recibe la mayor cantidad de de turistas extranjeros en la temporada estival, aunque esta proporción es menor a la que se obtendría de considerar el período septiembre/marzo. Asimismo recibe el mayor porcentaje de turistas que han recorrido otras áreas protegidas.

Cabe resaltar que deberían interpretarse con cautela algunos de los resultados presentados dado que el tamaño de muestra obtenido podría no ser representativo en algunos aspectos tratados. Futuros estudios deberían ampliar el tamaño muestral en Punta Bermeja y Cabo Vírgenes y el tiempo de toma de datos en las tres reservas, debido principalmente a las fluctuaciones estacionales en el origen de los visitantes.

e) Recomendaciones para el Manejo

Del análisis de los puntos precedentes se concluye que una propuesta de turismo responsable debería contemplar mínimamente las siguientes alternativas:

Determinar la capacidad de carga del área en función de la cual limitar y ordenar el número de turistas simultáneos. Esta capacidad de carga deberá contemplar aspectos psicológicos, ecológicos y físicos.

La oferta tendrá que acompañar las medidas que se determinen y la demanda, por su parte, se adecuará y respetará estas decisiones.

Organizar las visitas en las reservas, con grupos no mayores de 15 personas. Estos deberán desplazarse acompañados con un responsable de sólida formación en aspectos biológicos, turísticos y de conservación ambiental o biodiversidad (guía, intérprete o guarda fauna). Los itinerarios deberían pautarse de manera que los grupos no se superpongan y/o conserven el espacio mínimo adecuado para disfrutar la experiencia interpretativa sin afectar el recurso.

Aumentar el número de guarda faunas y/o personal de interpretación. Esto implica mejorar y aumentar la capacitación, determinando responsabilidades funcionales para cada una de las personas que trabajan en el área protegida (vigilancia, limpieza, protección, atención de visitantes, etc).

Brindar opciones, encuadradas en el ecoturismo, según el interés particular de los visitantes, como así también poner en valor la fauna y flora terrestre. Establecer senderos de interpretación correctamente diseñados y señalizados y/o estableciendo localizaciones óptimas para el avistaje de la fauna terrestre, sin interferir en su ciclo biológico.

Eficientizar la infraestructura y el equipamiento: mejorar caminos de acceso, señalización y cartelería de interpretación bilingüe, sanitarios y centros de visitantes, material didáctico para su venta y difusión, etc.

Considerar, además de los turistas, a los residentes de la zona, quienes, por la proximidad a las Reservas y mayor disponibilidad de tiempo, podrían acceder a programas especiales de concientización que prevean otras actividades interpretativas con diferentes modalidades de duración y recorrido.

Contemplar opciones de nuevas ofertas ecoturísticas que no sólo impliquen ingresos monetarios adicionales dirigidos a reforzar la capacidad de gestión del sistema sino también que permitan efficientizar el manejo de los visitantes en el área.

Incentivar la reiteración de las visitas. El alto índice de no reiteración de los visitantes a las Reservas implica un esfuerzo constante y permanente en las estrategias de comercialización para captar nuevos visitantes en cada período. La diversificación de las opciones podría incidir en un mayor porcentaje de reiteración.

AGRADECIMIENTOS

A los Dres. Claudio Campagna y Pablo Yorio por la lectura crítica de este informe. Al lic.

Florencio Molina por el procesamiento de la información y el asesoramiento estadístico permanente en el tratamiento de los datos.

A los guarda faunas de las Reservas Provinciales de Punta Bermeja, Punta Tombo y Cabo Vírgenes; a las autoridades de la Secretaría de Turismo de Río Negro, Chubut y Santa Cruz, y a los funcionarios de las Direcciones de Fauna de la Provincia de Río Negro y del Consejo Agrario Provincial de la Pcia. de Santa Cruz.

Al Sr José M. Musmeci, Lic. Sara del Río, An. Horacio Ocariz por el apoyo logístico y administrativo y a la Sra. María del Carmen Falcón y el Sr Juan Palla por el apoyo de diagramación, en la compilación de este informe.

A la Srta. Sandra Rolón por su eficiente trabajo y dedicación en la realización de las encuestas.

Este trabajo fue realizado dentro del marco del Plan de Manejo Integrado de la Zona Costera Patagónica (P.M.I.Z.C.P.), un proyecto financiado por el Fondo para el Medio Ambiente Mundial (G.E.F.) a través del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.) y ejecutado por la Oficina de las Naciones Unidas para el Servicio de Proyectos (U.N.O.P.S.).

REFERENCIAS

- * Técnicas de Muestreo. (AZORIN POCH, 1969)
- * Participantes en la actividad ecoturística características, roles e interacciones. (TAGLIORETTE, Eco Tierra del Fuego, 1993)
- * Marco teórico filosófico del ecoturismo. Ap. curso "Manejo del turismo en Areas Protegidas" (BAEZ, Universidad para la Paz, Costa Rica 1994)
- * Aspectos económicos del Turismo en las Areas Protegidas (LOSANO, TAGLIORETTE, Cuarto Informe del Proyecto, Anexo 19, Julio 1994)
- * Aspectos ambientales del turismo (TAGLIORETTE, MARTINEZ RIV AROLA, Cuarto Informe del proyecto, Anexo 18, Julio de 1994)
- * Estudio de la Demanda Turística en Ciudades de la Costa Patagónica 1994. (TAGLIORETTE, LOSANO, 11 Taller General del PMIZCP, Las Grutas, 1995)

ANEXO 2

PERFIL DEL TURISTA - DATOS CUANTITATIVOS

DATOS	PUNTA BERMEJA	PUNTA TOMBO	CABO VIRGENES
EDAD			
n	126	1260	54
x	33,7	39,1	37,4
Me	33	38	38,5
Mo	28	35	39
a	11,0	13,2	11,8
r	50	73	46
Coef. Variab.	32,7	33,7	31,5
PERMANENCIA			
n	135	1196	89
X	4,2	5,9	3,3
Me	3	5	2
Mo	1	3	1
a	4,2	4,4	3,5
r	19	24	19
Coef. Variab.	10	74,2	104,1

ANEXO 3

PERFIL DEL TURISTA - DATOS CUALITATIVOS

DATOS	PUNTA BERMEJA		PUNTA TOMBO		CABO VÍRGENES	
TOTAL ENCUESTAS	142		1263		92	
	n	%	n	%	n	%
Lugar de residencia habitual	128		1261		91	
Buenos Aires		53,1		46,3		25,3
Ocupación	128		1257		92	
Empleado		35,2		28,7		40,0
Medio Arribo	137		1241		92	
Automóvil		98,5				67,4
Excursión local				57,8		
Modalidad del viaje	138		1248		92	
Grupo familiar		84,8		66,9		60,9
Ciudad alojamiento	107		1243		90	
Viedma		78,5				
Puerto Madryn				50,5		
Río Gallegos						98,9
Medios información	142		1263		92	
Fliar./ amigos		53,5				63,0
Agencias viajes				44,4		

Los porcentajes se calcularon sobre el total de respuestas a las respectivas preguntas (n)

Tabla I.

Aspectos metodológicos de las encuestas realizadas en tres áreas protegidas de la costa patagónica durante la temporada 1994/95 con el objetivo de conocer el perfil del turista, determinar su nivel de satisfacción y proponer pautas de manejo

LUGAR	PROVINCIA	TEMPORADA ENCUESTA	NUMERO ENCUESTAS	%S/TOTAL ENCUESTAS	# DE TURISTAS QUE VISITAN EL AREA (1)		% TURISTAS ENCUESTADOS SOBRE TOTAL TEMPORADA	ORGANISMO INTERVINIENTE
					TODA LA TEMPORADA	PERIODO DE ENCUESTA		
PTA. BERMEJA	Río Negro	14/01 al 05/02	142	9,49				Dirección Fauna
PTA. TOMBO	Chubut	28/12 al 25/02	1263	84,37	55694	22346	2,3	Fundación Patagonia Natural
CABO VIRGENES	Santa Cruz	04/01 al 02/02	92	6,15	5.000 (1)	1034	1,8	Consejo Agrario Provincial
		122/02 al 05/03						
TOTAL		1497						

(1) Datos estimados

Tabla 2.

Porcentajes de respuestas sobre el total de encuestas obtenido por cada pregunta

	PTABERMEJA	PTA. TOMBO	CABO VIRGENES
NUMERO DE ENCUESTAS	142	1263	92
PERFIL DEL TURISTA			
Nacionalidad	90,1	99,8	98,9
Edad	89,4	99,8	58,7
Ocupación	90,1	99,5	100,0
Medio de arribo	96,5	98,3	100,0
Modalidad del viaje	97,2	98,8	100,0
Días de permanencia	96,5	95,6	100,0
Información previa	100,0	100,0	100,0
Visita anterior	96,5	99,3	100,0
Ciudad de alojamiento	75,4	98,4	97,8
CALIDAD DE LA EXPERIENCIA			
Hora de ingreso	91,5	95,2	46,7
Hora de egreso	80,3	94,2	43,5
Opinión sobre los servicios			
Tiempo de permanencia	77,5	98,8	100,0
Senderos de interpretación	85,9	99,0	95,7
Protección de la naturaleza	83,8	98,2	98,9
Atención del guardafauna	71,1	83,0	94,6
Explicación del guardafauna	64,8	76,8	95,7
FolleterialMaterial didáctico	77,5	88,0	98,9
Servicios sanitarios	78,9	93,7	96,7
Caminos de acceso	85,9	98,2	100,0
Servicios del guía	47,9	58,4	14,1
Otros	4,2	0,6	17,4
Conocimiento de otras áreas naturales protegidas	197,0	761,0	282,0
Visita otras reservas costa patag.	85,9	98,3	98,9
Durante el paseo			
¿Aprendió sobre la naturaleza?	84,5	96,8	100,0
¿Sintió un tratamiento diferenciado?	80,3	88,1	100,0
¿Experimentó mayor interés?	84,5	94,4	100,0
PROPUESTAS PARA MANEJO			
Circuito diferencial	92,3	94,9	98,9
Centro de interpretación			
en la reserva	91,5	97,5	94,5
en la ciudad	62,7	77,3	92,4
Quejas	10,6	6,5	12,0
Sugerencias	423	282	772

Tabla 3.

Descripción de características relevantes que definen el perfil del turista en cada una de las áreas protegidas estudiadas. Para las variables cuantitativas (edad y permanencia) se utilizó la media aritmética y la mediana, respectivamente; para las variables cualitativas fue la moda.

LUGAR	EDAD MEDIA + ds (n)	RESIDENCIA HABITUAL	OCUPACION	MEDIO ARRIBO	MODALIDAD DEL VIAJE	CIUDAD DE ALOJAMIENTO	DIAS PERMANENCIA	MEDIOS INFORMACION	REITERACION DE VISITA %
PTA BERMEJA	34 ± 11 126	Prov. Bs. As.	Empleado	Auto particular	Grupo familiar	Viedma	3	Familiares y/o amigos	41.6
PTA TOMBO	39 ± 13 1260	Prov. Bs. As.	Empleado	Excursión local	Grupo familiar	Puerto Madryn Trelew	5	Agencias de viajes	25.4
CABO VIRGENES	37 ± 12 54	Prov. Bs. As.	Empleado	Auto particular	Grupo familiar	Río Gallegos	2	Familiares y/o amigos	29.3

Tabla 4.

VARIABLES QUE FUERON SELECCIONADAS PARA MEDIR LA CALIDAD DE LA EXPERIENCIA AL VISITAR LAS RESERVAS

LUGAR	TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA +ds (n)	HORA PICO MODAL DE INGRESO (HS)	GRADO DE SATISFACION (1)	EXPERIMENTO (2)		
				APRENDIZAJE S/NATURALEZA	ATENCION PERSONALIZADA	MAYOR SENSIBILIDAD
PUNTA BERMEJA	60' ± 36' (114)	12:00	85,9	91,7	47,4	93,3
PUNTA TOMBO	90' ± 37' (1186)	10:30	94,0	96,0	25,5	94,7
CABO VIRGENES	90' ± 50' (40)	16:30	90,2	93,5	79,3	92,4

(1) Porcentaje de las respuestas "Satisfactorio" y "Muy satisfactorio" sobre el total de opiniones expresadas acerca de los servicios y otros ítems significativos

(2) Porcentaje de "Si" sobre el total de respuestas

Tabla 5

Porcentajes de nivel de insatisfacción calculado como la cantidad de respuestas "Poco satisfactorio" y "Deficiente" en relación al total de respuestas. La relevancia de cada dato tiene relación directa con el número de personas que expresaron opinión con respecto al tema. Ver Tabla 2 con relación al porcentaje de respuestas.

SERVICIO Y OTROS ASPECTOS RELATIVOS AL MANEJO	PUNTA BERMEJA	PUNTA TOMBO	CABO VIRGENES
Tiempo de permanencia	0,9	7,1	-
Senderos de interpretación	9,0	3,3	5,7
Protección de la naturaleza	2,5	6,1	6,6
Atención del guarda fauna	13,9	3,2	3,4
Explicación del guarda fauna	20,7	3,6	2,3
Folletería y material didáctico	17,3	3,2	3,3
Servicios sanitarios	11,6	4,5	3,4
Caminos de acceso	30,3	17,7	54,3
Servicios del guía	26,5	2,7	77,0

Tabla 6

Predisposición a pagar por parte de los turistas para disponer de servicios adicionales, tales como senderos diferenciados o centros de interpretación.

LUGAR	DISPOSICION A PAGAR POR:		
	CIRCUITO DIFERENCIADO	CENTRO INTERPRETACION	
		EN LA RESERVA	EN LA CIUDAD
(1) n	(1) n	(1) n	
PUNTA BERMEJA	87,0 (131)	85,4 (130)	53,9 (89)
PUNTA TOMBO	33,1 (1193)	84,6 (1232)	17,9 (976)
CABO VIRGENES	14,3 (91)	23,0 (87)	70,6 (85)

(1) Cantidad de respuestas positivas sobre el total de respuestas

Tabla 7

Descripción de las reservas visitadas por los turistas en su recorrido por la costa atlántica. Se contemplan la totalidad de las reservas existentes. X: indica las áreas protegidas seleccionadas en las respuestas.

AREAS PROTEGIDAS DE LA ZONA COSTERA PATAGONICA	LUGAR DE LA ENCUESTA		
	PTA BERMEJA	PTA TOMBO	CABO VIRGENES
% respuestas "Si"	50.0	85.5	46.7
% respuestas sin especificar (1)	60.6	11.3	76.7
Punta Tambo	X		X
Península Valdés	X	X	X
Punta Loma	X	X	
Cabo Dos Bahías		X	
Punta Bermeja		X	
Caleta de los Loros	X		
Islote de los Loros			
Bahía San Antonio			
Cabo Blanco			X
Ría Deseado			X
Monte Loaysa			X
Cabo Vírgenes		X	
Península San Julián	X		X

(1) Se refiere a quiénes, habiendo respondido que visitaron o visitarán otras reservas de la costa patagónica, no indicaron cuáles.

Tabla 8

Respuestas que indican quejas por parte de los visitantes a las reservas y porcentajes según el tipo de queja.

PRINCIPALES QUEJAS	PTA. BERMEJA	PTA. TOMBO	CABO VIRGENES
% respuestas sobre total de encuestas	106	65	120,0
Escaso tiempo de permanencia		0.3	
Falta de guarda faunas		0.4	
Mala atención		0.2	
Deficiencias en el manejo		2.2	
Deficientes servicios e infraestructura	2.1	0.3	2.2
Precios elevados	0.7	0.6	
Otros	7.8	2.5	98

Tabla 9

Se recogieron las principales expresiones acerca de los servicios que eran deseables mejorar. La pregunta admitía respuestas múltiples, por lo tanto, el porcentaje de respuestas superó el porcentaje de encuestas contestadas en este punto.

Aunque fue reducida la proporción de personas que sugirieron modificaciones al manejo actual para mejorar la calidad de la experiencia (salvo Cabo Vírgenes), fue grande la variedad de respuestas sobre el tema. El alto porcentaje del rubro "Otros" se explica por la dificultad en reagruparlos en ítems significativos para el análisis.

SERVICIOS SUGERIDOS	PTA. BERMEJA	PTA. TOMBO	CABO VIRGENES
% respuestas sobre el total de encuestas	42,3	28,2	77,2
Cartelería indicativa en idiomas	1,4	3,6	2,2
Más material didáctico		0,2	
Más información	7,0	4,6	1,1
Mejores accesos viales	5,6	6,8	4,3
Más cantidad de guarda faunas	0,7	1,7	31,5
No ingresar antes		1,4	
Evitar aglomeraciones		0,1	
Más tiempo de permanencia		1,1	
Guías especializados en circuitos	4,2	0,3	
Atención más personalizada		0,2	
Fiscalización y control		1,3	10,9
Mantenimiento general		0,6	
Más unidades sanitarias		0,6	
Disponibilidad de agua		0,2	
Miradores y otros equipamientos	0,7	0,1	2,2
Servicio regular de excursión		0,2	
Otros	22,4	6,3	25,0



