

# Evaluación del servicio turístico en el avistamiento de la ballena gris: Baja California Sur, México

## Evaluation of the tourist service in gray whale watching: Baja California Sur, Mexico

BENJAMÍN TROYO VEGA\*  
GUSTAVO ARNAUD FRANCO\*  
PATRICIA GALINA TESSARO\*  
JORGE URBÁN RAMÍREZ\*\*  
STEVEN SWARTZ\*\*\*  
ALFREDO ORTEGA RUBIO\*

### *Abstract*

*Whale watching is already an important economic activity for communities that have the resource. The present investigation evaluates the tourist service of the gray whale sighting in Puerto Adolfo Lopez Mateos and Guerrero Negro. The indicators that were used were quality of the tourist service, alternative tourist attractions, and the socio-economic perception of the localities, by means of surveys. Visitors were satisfied with the tourist service, but it differs according to the locality. A series of recommendations are detailed to improve the service, enhance the scope of tourism, and generate greater economic benefits.*

**Keywords:** *tourist service, assessment, gray whale, socioeconomic, locality.*

### **Resumen**

El avistamiento de ballenas es una actividad económica importante para las comunidades que cuentan con este recurso. La presente investigación evalúa el servicio turístico del avistamiento de la ballena gris en el Puerto Adolfo López Mateos y Guerrero Negro. Los indicadores que se utilizaron fueron calidad del servicio turístico, atractivos turísticos alternos y su impacto socioeconómico en las localidades, los cuales fueron obtenidos por medio de encuestas. Los visitantes se sintieron satisfechos con el servicio turístico pero difieren dependiendo de la localidad. Se detalla una serie de recomendaciones para mejorar el servicio, potenciar los alcances del turismo y generar una mayor derrama económica.

**Palabras clave:** servicio turístico, evaluación, ballena gris, socioeconómico, localidad.

\*Centro de Investigaciones Biológicas del Noroeste, S.C., correos-e: [aortega@cibnor.mx](mailto:aortega@cibnor.mx), [garnaud04@cibnor.mx](mailto:garnaud04@cibnor.mx), [pgalina04@cibnor.mx](mailto:pgalina04@cibnor.mx), [btroyo@pg.cibnor.mx](mailto:btroyo@pg.cibnor.mx)

\*\*Universidad Autónoma de Baja California Sur, correo-e: [jurban@uabcs.mx](mailto:jurban@uabcs.mx)

\*\*\*Laguna San Ignacio Ecosystem Science Program, correo-e: [kabloona15@verizon.net](mailto:kabloona15@verizon.net)

## Introducción

El avistamiento de cetáceos es la observación de ballenas, delfines y marsopas en lugares abiertos —desde embarcaciones, aviones o tierra— con fines científicos, recreativos o educativos, es una industria económicamente importante para las comunidades que cuentan con el recurso y lo aprovechan como atractivo turístico.

La actividad comenzó con la observación de la ballena gris (*Eschrichtius robustus*) a mediados de la década de 1940 a partir de conteos desde tierra, en la costa de California, Estados Unidos, y gracias al incremento del número de personas interesadas en observar a las ballenas en su medio natural, en 1955 se llevó a cabo el primer viaje desde embarcaciones en San Diego, California (Hoyt, 2002).

En el invierno de 1969 inició el avistamiento de las ballenas en México, cuando entró el primer barco turístico a la Laguna Ojo de Liebre, y en 1971 a la Laguna de San Ignacio (Fleischer, 2002). Gracias a estos primeros viajes que se realizaron en México se originaron las bases para el futuro mercado de observación de ballenas que se desarrolla en la Península de Baja California (Hoyt e Iñíguez, 2008); desde 1972, la actividad exhibió un crecimiento constante en el número de visitantes que quieren observar ballenas, especialmente en la costa noroeste de Baja California Sur (BCS), donde turistas nacionales y extranjeros visitan las comunidades para disfrutar los atractivos y servicios turísticos relacionados con el avistamiento de la ballena gris (Guerrero-Ruiz *et al.*, 2006).

En un principio, el beneficio económico para las comunidades locales fue escaso, debido a que la mayoría de los viajes a las lagunas de reproducción para observar ballenas eran ofrecidos por empresas estadounidenses con todos los servicios incluidos, por ejemplo: viaje, hospedaje y alimentos, con poca derrama económica en las comunidades anfitrionas; por tal motivo, el gobierno mexicano en la década de los ochenta reguló la industria y obligó a las compañías turísticas a usar pangas locales durante el avistamiento, esta situación generó fuentes de empleos para los lugareños y paulatinamente se empezaron a establecer empresas mexicanas debido a la creciente demanda de este mercado (Hoyt, 2002).

Desde entonces, México ha explotado algunas especies de cetáceos como recursos ecoturísticos importantes. La actividad se enfoca en tres especies: la ballena gris, en la costa occidental de la Península de Baja California (Laguna Ojo de Liebre, Laguna San Ignacio y Complejo Laguna Bahía Magdalena en BCS) y en Ensenada, Baja California; la ballena jorobada (*Megaptera novaeangliae*), en el sur del Golfo de California (Cabo San Lucas, BCS y Bahía de Banderas, Nayarit); y la ballena azul (*Balaenoptera musculus*) en la Bahía de Loreto, BCS (Guerrero-Ruiz *et al.*, 2006).

Para estas localidades, la observación de las ballenas es una actividad muy importante por las ganancias que produce, además de los beneficios educativos y culturales que brinda a los habitantes (Chávez-Ramírez y Cueva de la-Salcedo, 2009).

Actualmente, la observación de la ballena gris en México es una actividad rentable debido a las ganancias generadas por los gastos directos e indirectos de los visitantes (Brenner *et al.*, 2016; Schwoerer *et al.*, 2016), pero de no ser desarrollada adecuadamente se pueden presentar efectos negativos en la industria: crecimiento desmedido en el número de visitantes, desarrollos costeros no respetuosos con el ambiente, sobreuso de servicios básicos que afectan a las comunidades locales, empresas y visitantes (Chávez-Ramírez y Cueva de la-Salcedo, 2010).

Con base en lo anterior, es necesario seguir monitoreando esta actividad, especialmente porque se ha detectado poca preparación y una alta improvisación en la prestación del servicio turístico por algunas empresas en México (Rodríguez, 2000), por tal motivo, este trabajo tiene como propósito evaluar la satisfacción del servicio turístico y las experiencias vividas por los visitantes que realizaron el avistamiento de la ballena gris en las comunidades de Guerrero Negro (GUNE) y el Puerto Adolfo López Mateos (PALM), BCS, así como proponer medidas para mejorar el servicio.

## 1. Satisfacción en el servicio turístico

La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes son componentes importantes de la economía actual, la industria turística no está exenta; la preocupación por la calidad del servicio ha ido aumentando debido a que se reconoce su valor estratégico y competitivo (Peralta-Montecinos, 2006). Para comprender de una mejor manera el tema del servicio turístico recibido se definirán los siguientes conceptos: calidad, servicio al cliente y satisfacción.

La calidad del servicio es el grado de cercanía que existe entre lo que ofrece el servicio y lo que el cliente espera de éste, es un concepto sujeto a la percepción de los usuarios que reciben el servicio (Gosso, 2008). El servicio se entiende como la acción que se realiza en beneficio de un usuario, el interés y la atención especial que se le brinda, el cual se sujeta a las necesidades y deseos de quienes lo reciben y se considera intangible, esto quiere decir que no puede verse ni tocarse y tiene como consecuencia en los usuarios, una satisfacción por lo adquirido (Estrada-Vera, 2007).

La satisfacción se determina en función del sentimiento de placer o decepción que una persona experimenta al comparar el desempeño de un producto o servicio recibido en relación con las expectativas deseadas, es

decir, si el desempeño es menor a lo esperado, el cliente queda insatisfecho, si cumple las expectativas, el cliente queda satisfecho, y si el producto o servicio supera las expectativas esperadas, el cliente estará altamente satisfecho (Peralta-Montecinos, 2006; Valencia-Pozo y Castillejo, 2011), por lo tanto, en el contexto del servicio, se asume que antes de recibirlo, el cliente espera ciertas características de éste (expectativas), al recibirlo lo experimenta y lo compara con sus normas y después lo evalúa basándose en esta comparación.

Hay que entender que la percepción depende de cómo el cliente valora la calidad del servicio y su grado de satisfacción, toda percepción está relacionada con las expectativas del servicio que tiene el cliente, éstas son dinámicas y su evaluación varía a lo largo del tiempo y de una persona a otra (Lovelock *et al.*, 2004).

Es evidente la relación entre calidad, servicio y satisfacción del cliente, considerando que la calidad del servicio está establecido por el cliente y la satisfacción es la percepción que tiene el cliente del cumplimiento de sus expectativas (Gerson, 1994). Hay que tomar en cuenta que la evaluación de la satisfacción del servicio al cliente está influenciada por diferentes factores, como lo brindado por el prestador de servicios, las expectativas y factores externos, por ejemplo, la calidad en la industria turística incluye desde el trato en la oficina, paquetes ofertados, instalaciones y cuestiones ambientales como la temperatura o nubosidad, por mencionar algunos (Andrés de-Ferrando, 2008).

De acuerdo con Gosso (2008), algunos de los factores que determinan la evaluación y la satisfacción de los clientes son los siguientes: (a) elementos tangibles, se refiere al estado de las instalaciones y del equipo, además de la apariencia del personal que brinda el servicio; (b) fiabilidad, es la capacidad para cumplir el servicio ofertado; (c) capacidad de respuestas, está determinada por el deseo e interés de asistir a los clientes para brindar un servicio eficiente; (d) seguridad, son los cuidados realizados por los prestadores para salvaguardar la integridad de los clientes; y (e) empatía, servicios y asistencia que se brindan de acuerdo a los requerimientos del cliente.

En los servicios turísticos, el manejo y la relación entre los prestadores de servicios y los clientes es determinante para crear clientes satisfechos y leales a la empresa, debido a que la evaluación del consumidor es un proceso complejo y que depende de diferentes elementos, por lo tanto, es importante que las empresas realicen evaluaciones continuas del servicio que brindan para así identificar los aspectos que determinan sus expectativas y cómo influyen en su satisfacción (Lovelock *et al.*, 2004). Debido a la competencia actual, las empresas de servicio deben diferenciarse de manera significativa entre sus competidores para obtener ventajas y beneficios como

elementos de excelencia en calidad, que sean difíciles de imitar, que generen mejores ingresos, menor inversión publicitaria, fidelidad, confianza y rentabilidad (Andrés de-Ferrando, 2008; Gosso, 2008).

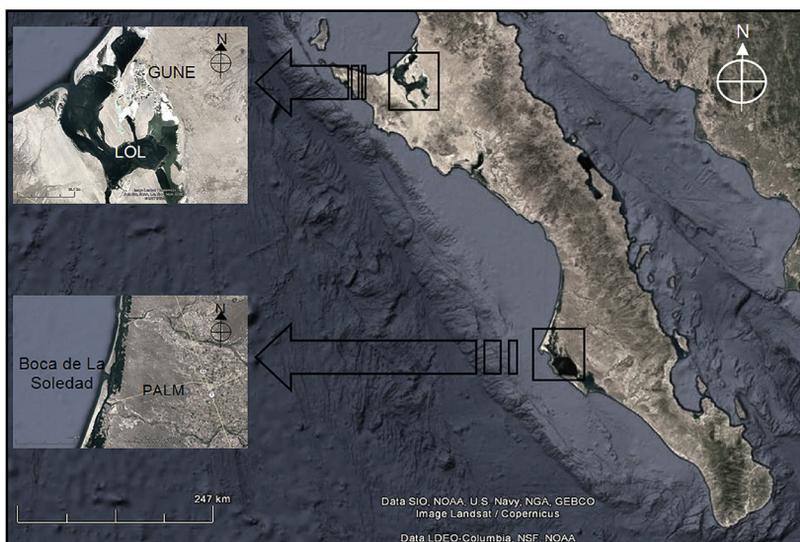
## 2. Descripción del área de estudio y métodos

### 2.1. Guerrero Negro

Guerrero Negro (GUNE) se encuentra en la porción media de la Península de Baja California, al sur del paralelo 28°, en el límite noroeste de BCS, entre las coordenadas 27° 57' 32" latitud norte 114° 03' 22" longitud oeste (figura 1), tiene una extensión aproximada de 700 hectáreas, se localiza dentro de la Reserva de la Biosfera de El Vizcaíno (Rebivi), con una población estimada de 13,000 habitantes (Inegi, 2010).

En GUNE, la principal actividad económica es la extracción de sal a cielo abierto, habitantes de la zona y alrededores dependen directamente de esta industria. Además de la minería, figuran como actividades importantes la pesca y el turismo (Luna-Guerrero *et al.*, 2015). Actualmente operan en GUNE ocho empresas turísticas, principalmente en la temporada de invierno, durante la observación de la ballena gris. Adyacente a GUNE

**Figura 1**  
Ubicación de GUNE y Laguna Ojo de Liebre, el PALM y el Complejo Lagunar de Bahía Magdalena y Bahía Almejas, BCS



Fuente: elaboración propia a partir de Google Earth, versión 7.3.1. (Google-Inegi, 2018).111

se encuentra la Laguna Ojo de Liebre, que es el área más importante para la reproducción de la ballena gris, tanto por su dimensión, como por el número de ballenas que se concentran anualmente, además, es un destino importante para la observación de ballenas, laguna donde los prestadores de servicio realizan los paseos turísticos (Urbán *et al.*, 2003).

## **2.2. Puerto Adolfo López Mateos**

El puerto se encuentra en la costa del Océano Pacífico de BCS, dentro del complejo lagunar de Bahía Magdalena-Bahía Almejas, se localiza a los 25°11' de latitud norte y 112°06' longitud oeste (figura 1), cuenta con una población total 2,212 habitantes. Es un puerto pesquero cuya población, en la temporada de invierno, se dedica al turismo de observación de las ballenas grises (Inegi, 2010). El PALM es uno de los principales puertos comerciales y turísticos del municipio de Comondú, se han identificado 19 prestadores de servicios, de los cuales cuatro son locales (dos cooperativas y dos particulares), son negocios que poseen infraestructura (locales y embarcaciones propias en el sitio), el resto son empresas principalmente de La Paz, Los Cabos y Loreto (Paredes-Lozano, 2016).

El clima es semidesértico durante la mayor parte del año, la temperatura media anual es de 25°C, su máxima es de 45°C, en los meses de julio y agosto, y la mínima alcanza a llegar hasta los 5°C, en los meses de enero y febrero. Los vientos predominantes son del noroeste-sureste durante todo el año, pero con mayor intensidad entre febrero y mayo, mientras que los vientos del sur persisten usualmente entre julio y septiembre (Semar, 2016).

## **2.3. Metodología**

El presente estudio se realizó por medio del levantamiento de encuestas a visitantes nacionales y extranjeros que tomaron el paseo de observación de ballena gris en GUNE y en el PALM entre enero y marzo del 2016 y 2017. Se recabó información de un total de 259 visitantes por medio de un cuestionario estructurado para determinar la satisfacción con el servicio recibido. Para determinar el tamaño de muestra se aplicó la fórmula 1 para estimar el número de encuestas requeridas en poblaciones infinitas (Daniel, 2005).

Fórmula 1. Determinación del tamaño de muestra:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{d^2} \quad (1)$$

Donde,  $n$  = tamaño de la muestra,  $Z$  = nivel de confianza,  $p$  = probabilidad de éxito,  $q$  = probabilidad de fracaso,  $d$  = precisión (error máximo admisible en términos de proporción). De acuerdo a lo reportado en la literatura (Brenner *et al.*, 2016; Schwoerer *et al.*, 2016) se consideraron alrededor de 20,000 turistas que visitaron las lagunas para observar a la ballena gris, un nivel de confianza del 95% con un valor de  $Z$  de 1.96, una  $p$  y una  $q$  de 0.8 y 0.2,  $d = 0.05$ . A partir de estos valores se estimó un tamaño mínimo de muestra de 246 encuestas a los visitantes que tomaron el viaje de observación de la ballena gris en ambas lagunas.

Las encuestas se dividieron en tres secciones: (a) Calidad del servicio turístico (instalaciones y personal). (b) Atractivos turísticos alternos a la ballena gris y (c) Localidad (calidad del acceso, impacto socioeconómico por el turismo, estado del ambiente, alimentación, hospedaje, limpieza y seguridad). Para cuantificar la percepción de los visitantes se utilizó la escala de Likert (valoración entre 1 y 5) en las encuestas aplicadas (Blanco y Alvarado, 2005; Subedi, 2016). Los valores de los indicadores se analizaron por medio de la fórmula 2 para determinar la calidad del servicio turístico para ambas comunidades (Ibáñez, 2015).

Fórmula 2. Calidad del servicio turístico:

$$CST = \frac{a1 + \dots + ar}{n} \quad (2)$$

Donde:

CST = Valor medio de la calidad del servicio turístico

$n$  = Número de indicadores

$a$  = Valor individual de los indicadores, desde  $a1, a2, \dots, an$

Los valores obtenidos a través de la fórmula 2 oscilan entre 0 y 1, el modelo se desarrolló por la UICN (2001) para medir la sustentabilidad en el sector turístico, además, ésta permite realizar comparaciones entre indicadores o componentes sin importar las unidades de medición al transformar los valores a una escala proporcional. Los valores cercanos a 0 indican una situación desfavorable para cada indicador, mientras los valores cercanos a 1 reflejan una situación ideal en el servicio turístico. Se obtuvo el valor medio de cada componente y se categorizó de manera cualitativa de acuerdo al valor obtenido (tabla 1).

**Tabla 1**  
**Categorización de los indicadores según su valor**

<i>Valor del índice</i>	<i>Categorización</i>
0.80 - 1.00	Alto
0.60 - 0.79	Bueno
0.40 - 0.59	Medio
0.20 - 0.39	Pobre
0 - 0.19	Malo

Fuente: elaboración propia con base en UICN, 2001.

### 3. Resultados

Los visitantes se mostraron satisfechos con el servicio turístico recibido en el avistamiento de la ballena gris en ambas localidades, en el PALM, el servicio obtuvo una evaluación alta mientras que en GUNE alcanzó una calificación buena. Las calificaciones para cada indicador en todas las localidades fueron evaluadas como buenas y altas, presentándose diferencias entre algunos indicadores por localidad. Estas diferencias se presentan en la percepción del impacto socioeconómico por el turismo, infraestructura para el hospedaje, el estado del ambiente y calidad en la venta de alimentos (tabla 2).

**Tabla 2**  
**Valores de la aptitud de los servicios turísticos locales con la observación de la ballena gris en GUNE y el PALM**

<i>Indicadores</i>	<i>Localidad/Calificación</i>	
	<i>GUNE</i>	<i>PALM</i>
Calidad en el servicio turístico	0.9 Alto	0.9 Alto
Atractivos turísticos alternos	0.72 Bueno	0.68 Bueno
Limpieza y disposición de basura	0.72 Bueno	0.81 Alto
Estado ambiental	0.65 Bueno	0.83 Alto
Impacto socioeconómico por el turismo	0.83 Alto	0.83 Alto
Infraestructura para el hospedaje	0.73 Bueno	0.74 Bueno

Tabla 2 (*continuación*)

<i>Indicadores</i>	<i>Localidad/Calificación</i>	
	<i>GUNE</i>	<i>PALM</i>
Calidad en la venta de alimentos	0.79 Bueno	0.86 Alto
Accesibilidad a la localidad	0.72 Bueno	0.79 Bueno
Percepción de la seguridad	0.85 Alto	0.87 Alto
Calificación global	0.76 Bueno	0.81 Alto

Fuente: elaboración propia con base en las encuestas realizadas durante el trabajo de campo.

### ***3.1. Calidad en el servicio turístico***

La calidad en el servicio turístico fue evaluada como buena para ambas comunidades. En el PALM, los siguientes indicadores obtuvieron puntuaciones por encima del 0.9: satisfacción general con el prestador de servicios, servicio turístico recibido, seriedad de la empresa, calidad de las instalaciones, aspecto y limpieza de las instalaciones, atención al cliente, relación precio-servicio, atención a quejas, apariencia del prestador de servicios, amabilidad y capacidad del prestador de servicios; los dos indicadores que mostraron bajas calificaciones fueron las instrucciones transmitidas por parte del prestador de servicios acerca de las actividades a realizar con los potenciales riesgos y la información transmitida acerca de las ballenas e historia natural de la localidad. De igual manera, en GUNE, los indicadores recibieron una elevada evaluación, con excepción de la calidad de las instalaciones del turismo de ballena gris y la atención a quejas.

### ***3.2. Atractivos turísticos alternos***

Los visitantes consideran a las dos localidades con potencial para realizar actividades recreativas alternas a la observación de la ballena gris. En el PALM y sus alrededores, los turistas lo califican como buena para realizar actividades de ecoturismo y turismo de aventura; en cuanto al potencial del turismo cultural no se identificaron posibilidades en la localidad, el principal interés por los turistas es visitar áreas naturales como dunas, playas y manglares, seguido de la apreciación de fauna silvestre.

En GUNE destaca el interés por visitar la salinera (instalaciones de ESSA) debido a la proximidad con la comunidad, aunque los encuestados

evidenciaron inclinación por realizar ecoturismo, como observar fauna silvestre, especialmente al berrendo (*Antilocapra americana peninsularis*), seguido por actividades de turismo cultural, como visitas a las pinturas rupestres.

### ***3.3. Limpieza, disposición de la basura y estado del ambiente***

La percepción sobre la limpieza del PALM fue alta, en las encuestas los visitantes consideraron un buen manejo de la basura para la localidad, además de un medio ambiente sin alteraciones significativas, por otra parte, en GUNE la apreciación fue buena, los encuestados percibieron un buen estado ambiental, sin impacto evidente, aunque se percataron de la presencia de basura en los alrededores y consideran que la existencia de combustible y contaminación acústica puede afectar a las ballenas (tabla 2).

### ***3.4. Impacto socioeconómico por el turismo***

La apreciación de los visitantes hacia el impacto socioeconómico generado por el turismo es positivo para las dos localidades, principalmente por la derrama económica y la generación de fuentes de empleos gracias al turismo, consideran un beneficio socioeconómico para los residentes (tabla 2).

### ***3.5. Infraestructura para el hospedaje***

En GUNE, 72.8% identificó la disponibilidad de hospedaje, considerándola buena, en el PALM sólo 38.4% se percató de la existencia de instalaciones para pernoctar, fue catalogada como buena (tabla 2).

### ***3.6. Venta de alimentos, accesibilidad y seguridad***

Los visitantes que consumieron alimentos en GUNE diagnosticaron el servicio como bueno, por otra parte, en el PALM, se apreció una mejor calidad que en GUNE (tabla 2). El acceso a las localidades e instalaciones turísticas fue evaluado como bueno, en el PALM el acceso al centro turístico es de libre acceso, cuenta con estacionamiento, baños fijos y funcionales, área de restaurantes y tiendas de recuerdos, mientras que en GUNE el acceso a los puntos de embarcación para el avistamiento de ballenas es a través de las instalaciones de ESSA, por medio de transporte proporcionado por los prestadores de servicio, el acceso está restringido para el resto de los visitantes; las instalaciones sanitarias son del tipo móvil y no se cuenta con zona de restaurantes y de esparcimiento en las zonas de embarcación. Referente a la seguridad, prácticamente todos los encuestados se sintieron seguros en ambas comunidades (tabla 2).

#### 4. Discusión

Para que México logre una industria turística competitiva que contribuya al desarrollo sustentable de las comunidades donde se realiza es importante mejorar y mantener un servicio de calidad en los destinos turísticos, además de explorar, diversificar y explotar la oferta turística del país (Velasco *et al.*, 2014), por lo anterior, es importante reconocer los patrones necesarios que permitan desarrollar estrategias que lleven a una mejor administración de este sector.

Para lograrlo es necesario medir y monitorear la satisfacción del cliente y la calidad del servicio turístico ofertado, considerando que el servicio abarca una variedad de características específicas, como la rapidez y eficiencia en que se presta el servicio, relaciones entre los clientes y el personal, servicios adicionales, instalaciones, etc.

Si no se conocen las necesidades de los clientes y las características que desean del servicio, difícilmente se desarrollará una estrategia adecuada que permita competir en el mercado existente (Andrés de-Ferrando, 2008). Al identificar los factores que influyen en la satisfacción de los clientes con el servicio ofrecido se podrán alcanzar diferentes metas de las empresas, como la lealtad del cliente, publicidad generada por ellos mismos, tolerancia a fallas en el servicio, menos susceptibilidad a las ofertas de la competencia, entre otros (Lovelock *et al.*, 2004).

##### 4.1. Calidad en el servicio turístico

La calidad en el servicio turístico fue calificada como alta en las dos localidades, esto es un reflejo de la puntuación por parte de los encuestados al evaluar al personal que les brindó el servicio y la calidad de las instalaciones turísticas, además, los visitantes describieron la actividad de manera emotiva, como una experiencia de vida.

Para que el turismo sea sustentable es necesario que las empresas ofrezcan un servicio de calidad, basado en un plan a largo plazo, información científica, atención a la conservación de los recursos naturales del destino, a la gente (locales y visitantes), educación y guías naturalistas entrenados, ya que se ha identificado que los turistas muestran preferencia por ellos, también es determinante lograr observar a las ballenas, que es el principal propósito de los visitantes en los destinos visitados (Hoyt, 2005; Bentz *et al.*, 2016); esta situación pudo favorecer a la LOL y el PALM, ya que 100% de los encuestados lograron observar a las ballenas gracias a la alta abundancia que presentan estas lagunas y las buenas condiciones ambientales (aguas protegidas, poco oleaje, temperatura) (Urbán *et al.*, 2003).

Esta situación coincide con lo observado en un parque marino de Australia y en Holbox, México, ya que al analizar el manejo del turismo del avistamiento del tiburón ballena (*Rhincodon typus*) se encontró que el hecho de observar e interactuar con los animales es determinante en la satisfacción de los visitantes, quienes generan una experiencia emotiva (Davis *et al.*, 1997; Ziegle *et al.*, 2012).

#### ***4.2. Atractivos turísticos alternos***

GUNE y el PALM son considerados por los visitantes con un buen potencial para desarrollar actividades turísticas alternas a la observación de las ballenas grises, situación que puede ser determinante en una mayor permanencia de los turistas en el destino y en la derrama económica; ya se ha mencionado que los atractivos turísticos son componentes importantes de la industria y generadores del flujo y de la permanencia de turistas en las localidades, por lo que es importante identificar y reconocer los recursos con los que cuenta un destino (Navarro, 2015).

Hay que considerar que el turista actual es un consumidor activo y diferenciado por sus preferencias, lo que supone que los destinos turísticos al contar con diferentes atractivos y actividades a realizar, además del principal atractivo de la zona, cubren las preferencias de un público segmentado.

Por lo tanto, es importante identificar las posibilidades que puede ofrecer el territorio: geografía, historia, cultura y vida silvestre, éstas representan un papel esencial al diversificar los productos de la oferta turística que asegure la satisfacción de los visitantes y que además favorezca la fidelidad de los clientes y el aumento de la estancia media en las localidades (Ávila-Bercial y Barrado-Timón, 2005).

Tal es el caso de Kaikoura, Nueva Zelanda, donde la principal atracción es la observación de ballenas y delfines, pero además se ofrece a los turistas la posibilidad de apreciar paisajes, visitar colonias de pinnípedos y aves marinas a lo largo de la costa (Hoyt, 2007); del mismo modo se diversificó la oferta turística en el Parque Marino Ningaloo en Australia, donde la principal atracción es el nado con el tiburón ballena, con un servicio turístico que se complementa con otras opciones, logrando que más de 90% de los visitantes realicen otras actividades de ecoturismo y turismo de aventura en la zona, lo que incrementa su estadía en la localidad (Davis *et al.*, 1997).

### ***4.3. Limpieza, disposición de la basura y estado del ambiente***

Aunque la imagen por parte de los visitantes hacia el ambiente fue mejor en el PALM que en GUNE, se consideró que ambas localidades disponen de un buen manejo de sus desechos, como sucede en el área de protección ambiental de Jericoacoara, Brasil, donde la naturaleza en estado prístino y protegida es el principal atractivo del destino, esto confirma que los elementos naturales y conservados son esenciales para atraer turistas a un destino (Holanda y de Oliveira-Arruda, 2004), lo cual concuerda con la premisa de que el estado del ambiente es un componente fundamental de la calidad turística del lugar en donde se realiza su consumo (Ávila-Bercial y Barrado-Timón, 2005).

Es evidente la relación existente entre el turismo y el medio ambiente; debido a que el éxito del turismo depende en gran medida de la calidad de los recursos naturales es necesario que la industria turística (inversionistas, comunidad, operadores, visitantes) contribuya a mantener y proteger la calidad y limpieza del destino para asegurar su desarrollo, crecimiento y subsistencia (Guillén-Argüelles, 2003).

Desafortunadamente, en algunos destinos turísticos, ya sea de México (Estado de México, Quintana Roo) o Argentina (Patagonia), el turismo se ha convertido en uno de los principales generadores de residuos (prestadores de servicio y visitantes), lo que evidencia una falta de conciencia ambiental y una inexistente gestión de la basura, ocasionando impactos negativos en la salud de los pobladores, paisaje y la vida silvestre, además de que se da origen a una percepción negativa en cuestiones ambientales hacia los destinos (Guillén-Argüelles, 2003; Lonac y Marionni, 2005; Legorreta-Ramírez y Osorio-García, 2011).

Por otro lado, también se han encontrado localidades en las que la percepción de los visitantes sobre el cuidado del ambiente donde se realiza el turismo es positiva, es el caso de Puerto Vallarta y Bahía de Banderas, Nayarit, destinos donde los turistas percibieron un entorno en buen estado pero con cierto grado de deterioro ambiental por el incremento de la demanda turística (Márquez-González y Sánchez-Crispín, 2007), situación similar a lo encontrado en el PALM y GUNE.

Es recomendable realizar un análisis a fondo acerca de la situación ambiental de las localidades y sus alrededores para evitar impactos negativos, como los reportados para otras zonas, es el caso del Parque estatal El Ocotil, Estado de México, donde se identificaron impactos negativos respecto a la calidad del agua, suelo y aire ocasionados por el turismo: invasión de vehículos en áreas verdes, generación y dispersión de residuos sólidos, perturbación de las especies silvestres del sitio, impactos que varían

de acuerdo a la estacionalidad del turismo, más evidentes en la temporada alta (Pérez-Ramírez *et al.*, 2009).

En la Rebivi y en BCS, en general, hay localidades con problemas de basura y de desechos producto de la pesca, agricultura y minería, GUNE y la costa del pacífico están entre los lugares más afectados, lo anterior genera degradación del hábitat, paisaje y proliferación de fauna nociva; aunque GUNE cuente con un Plan integral de manejo de desechos sólidos, el problema de los tiraderos a cielo abierto es grave debido a que se encuentran mal ubicados, cerca de las manchas urbanas y a los accesos de comunicación, lo que da una mala imagen. En la mayor parte de BCS, la disposición final de residuos es en arroyos, manglares y zonas marginales a los centros de población, hay poca separación de los residuos desde la fuente y poco reciclaje y composteo (Rodríguez-Villeneuve, 2003).

Como industria de servicios, el turismo puede considerarse menos destructivo con el ambiente en comparación con otras actividades, pero esto no lo previene de causar impactos graves y en ocasiones irreversibles sobre el medio ambiente, así como contribuir a serios problemas ambientales. El turismo genera grandes cantidades de residuos, utiliza en forma ineficiente el agua y la energía, utiliza productos ambientalmente dañinos como plásticos, contenedores y envases no reciclables, productos de limpieza no biodegradables, los cuales contribuyen al deterioro global. Si los impactos ambientales no son administrados, la industria turística puede verse afectada, de ahí la necesidad de adoptar prácticas que sean respetuosas con el ambiente (Guillén-Argüelles, 2003).

#### ***4.4. Impacto socioeconómico por el turismo***

En general, los visitantes perciben un impacto socioeconómico positivo del turismo hacia los locales debido a la generación de fuentes de empleo y derrama económica, ésta es una condición que se ha presentado a nivel global, ya que ha promovido el crecimiento y desarrollo económico en varios países y se ha convertido en una de las industrias más importantes contribuyendo al 10% del PIB mundial. El turismo aporta ingresos económicos y contribuye a la generación de empleos y oportunidades de negocios, un ejemplo es Italia, donde el turismo ha contribuido en 10% al desarrollo económico (Brida *et al.*, 2008).

De igual manera, en la Isla Lanzarote (Archipiélago Canario), el turismo ha aportado al desarrollo de la comunidad local; en un principio la isla dependía del sector primario (pesca, agricultura y ganadería), pero gracias al turismo la isla logró un crecimiento económico sin afectar la identidad cultural, la arquitectura tradicional y los atractivos naturales, además, le agregó valor adicional a la actividad con la creación de centros

de arte, cultura y el desarrollo de turismo municipal, generando un destino de primer nivel y contribuyendo a la derrama económica, así como a la creación de empleos ya sea en hospedaje, restaurantes, transporte interno, diversiones y excursiones (Ascanio-Guevara, 1993).

Otro caso de estudio es el turismo rural en El Salvador, donde la apreciación de los residentes es positiva por la generación de empleos y la derrama económica; se estima que cada visitante gasta en promedio 90.1 dólares americanos al día. Es de resaltar que la comunidad local está consciente de que no cuenta con una adecuada capacitación para ofrecer un servicio de calidad, por lo que es importante la participación de instituciones como universidades y ONG para capacitarlos (López-Guzmán y Sánchez-Cañizares, 2009).

Con México como referencia, se toma el caso de la Ventanilla, Oaxaca, comunidad de pescadores donde el ecoturismo se ha posicionado como una de las principales actividades económicas para los locales, generando para 50% de las familias de la comunidad el principal ingreso económico (Ávila-Foucat, 2002).

En general, el avistamiento de ballenas y delfines se ha consolidado a nivel internacional como una de las principales actividades ecoturísticas, cada vez son más los países y comunidades que se benefician al ser los anfitriones; México ha destacado a nivel global por la captación de visitantes que viajan normalmente a zonas lejanas de los centros urbanos contribuyendo al desarrollo económico y social en áreas rurales (Hoyt e Iñiguez, 2008).

En BCS, el turismo de naturaleza se ha posicionado como un impulsor en el desarrollo económico de las comunidades que cuentan con los atractivos turísticos, como sucede en Cabo Pulmo, gracias a que el ecoturismo beneficia directamente a los lugareños debido a la derrama económica y a la formación de empleos (Ibáñez, 2015).

La percepción por parte de los visitantes en GUNE y el PALM reflejan lo reportado por Brenner *et al.* (2016) quienes estimaron que los visitantes producen un flujo económico de 2,938,000 millones de dólares americanos durante la temporada de ballenas en la Rebivi, mientras que Schwoerer *et al.* (2016) reportaron una derrama económica de 260,000 dólares americanos en los tres meses que dura el avistamiento en Bahía Magdalena, beneficiando a empresas turísticas, restaurantes, vendedores de artesanías, transporte y hoteles.

En general, el desarrollo económico y social que aporta el turismo está determinado por el gasto derivado de los turistas en transportación, hospedaje, alimentación, servicios turísticos, recuerdos, pastillas para el mareo, lo que ocasiona una derrama económica y oportunidades de empleos a los locales, además, promueve el incremento y la mejora de infraestructura

turística que puede llegar a favorecer a las comunidades anfitrionas (Orams, 2002; San Martín-Gutiérrez *et al.*, 2006).

#### ***4.5. Infraestructura para hospedaje***

Frecuentemente, durante su estancia en el destino turístico, el visitante tiene la necesidad hacer uso de las instalaciones de hospedaje con las que cuenta la localidad, por lo que se vuelve indispensable evaluar su apreciación hacia la infraestructura existente, ya que ésta puede representar un factor determinante al atraer visitantes ya sea nacionales o extranjeros (Sánchez-Crispín y Propin-Frejomil, 2003). Como reporta Kozak (2002), al evaluar la motivación de turistas británicos y alemanes que visitan Mallorca y Turquía, las facilidades de hospedaje, entre otros, son un elemento importante que influencia a los turistas a escoger el destino a visitar.

En GUNE, 72.8% de los visitantes se percató de la presencia de hoteles, moteles y cabañas, mientras que en el PALM sólo 38.4% notó la existencia de cabañas, moteles o cuartos para pasar la noche. Esta percepción de los visitantes es un reflejo de la capacidad para albergar turistas y visitantes de las dos comunidades (GUNE cuenta con 16 establecimientos de hospedaje, mientras que el PALM con cinco) (Inegi, 2010); esta diferencia en cuanto a la percepción de establecimiento para hospedaje entre ambas localidades se puede deber a que en el PALM la mayor parte de los encuestados fueron de México (59%) quienes, en su mayoría, pernoctaban en la ciudad de La Paz (272 km de distancia).

A lo largo de Latinoamérica, diferentes comunidades han crecido gracias al turismo, es el caso del Parque Nacional Marino Fernando de Noronha en Brasil y Puerto López en Ecuador, los cuales desarrollaron una infraestructura turística (hoteles, restaurantes, prestadores de servicio turístico) debido al incremento en el número de visitantes por el avistamiento de las ballenas y delfines (Hoyt e Iñíguez, 2008).

#### ***4.6. Venta de alimentos, accesibilidad y seguridad***

La satisfacción de los clientes en los servicios de alimentación es fundamental para la fidelidad y preferencia de los consumidores, es un elemento clave para diferenciarse de los competidores; en Perú se encontró que es uno de los aspectos más determinantes en la satisfacción de los visitantes en los destinos, pero a pesar de esto la calidad del servicio en algunos sitios importantes se ha descuidado (Cayo-Velásquez y Arcaya-Chambilla, 2013), situación similar se ha reportado en Brasil al analizar la satisfacción de los consumidores en hoteles, se identificó que la venta de alimentos es uno de los elementos peor evaluados en el servicio (Monfort-Barboza *et al.*, 2013).

A pesar de que el acceso a las localidades y a las zonas de observación de las ballenas fue evaluado como bueno, aún falta mucho por mejorar, principalmente para GUNE, que no cuenta con un acceso directo y libre a los centros de avistamiento.

Debido a que la accesibilidad y el transporte a los destinos se considera como uno de los ejes del crecimiento turístico, es necesario desarrollar una infraestructura adecuada para las necesidades de los visitantes y lograr potenciar el destino y al mismo tiempo mejorar la calidad de vida de los locales (Rendón-Contreras *et al.*, 2016). En general, la infraestructura de transporte en la Península de Baja California es limitada, la mayoría de los asentamientos humanos, como es el caso del PALM y GUNE, están conectados a la carretera Transpeninsular, que conecta a Tijuana con Los Cabos, pero a pesar de que es el acceso directo a los destinos con atractivos desde diferentes puntos, aún es necesario seguir mejorando sus condiciones (Sánchez-Crispín y Propin-Frejomil, 2011).

Los visitantes que realizaron avistamiento de ballena gris en el PALM y GUNE se sintieron seguros en las localidades, esta situación es consistente por lo reportado en destinos costeros como Sinaloa, México, donde se ha observado que la inseguridad no es una condicionante para la llegada de turistas nacionales y de procedencia norteamericana (Estados Unidos y Canadá), esto muestra una apreciación positiva hacia la seguridad y sensación de protección en el destino visitado (Flores-Gamboa *et al.*, 2016; Sánchez-Mendoza y Aguilar-Macías, 2016).

## Conclusiones

De acuerdo con las evaluaciones, los visitantes se sintieron satisfechos con el servicio recibido en la observación de la ballena gris, el PALM presentó una mejor valoración que GUNE de acuerdo a algunos indicadores:

1. Calidad en el servicio turístico alto para ambas localidades.
2. Atractivos turísticos buenos para ambas localidades, donde el principal interés en el PALM es realizar visitas a zonas naturales como playas y dunas mientras que en GUNE es recorrer las instalaciones de ESSA.
3. En la limpieza y disposición de basura perciben un buen manejo en ambas localidades.
4. En el PALM se aprecia en mejor estado ambiental que en GUNE, gracias a la basura en los alrededores del poblado y de la Laguna Ojo de Liebre.

5. Los visitantes en ambas localidades consideran que el impacto socioeconómico es alto por la generación de empleos y la derrama económica realizada por el turismo en la observación de la ballena gris.
6. Los encuestados evaluaron como buena la calidad de la infraestructura para el hospedaje en ambos destinos.
7. La venta de alimentos recibió una mejor calificación en el PALM.
8. La accesibilidad a las localidades y zonas de observación se catalogó como buena en ambos destinos.

Para lograr mantener una industria de observación de ballenas con buenos estándares de calidad es necesario que las empresas —junto con las ONG, investigadores y autoridades— desarrollen un plan de manejo sustentado en la información científica; es importante que se invierta en la conservación de los recursos involucrados, en la gente (local y visitantes), y se mantenga una buena atención en los clientes y las comunidades receptoras, así como que se apoye la educación de los locales y la preparación de los prestadores de servicio, considerando que el turismo es un negocio orientado a brindar un servicio que cumpla y satisfaga las necesidades de los clientes.

Gracias a la importancia que implica identificar la percepción de los visitantes acerca del servicio turístico recibido y cómo influye en su satisfacción, a continuación se expone una serie de recomendaciones dirigida especialmente a las empresas y prestadores de servicio con el propósito de mejorar el servicio, potenciar los alcances del turismo y generar una mayor derrama económica:

1. Realizar un monitoreo constante sobre la biología y la ecología de las ballenas.
2. Realizar un monitoreo constante sobre el impacto generado por el turismo al medio ambiente.
3. Realizar un monitoreo constante sobre el impacto socioeconómico generado por el turismo a las comunidades locales.
4. Generar beneficios para la comunidad anfitriona: empleos directos e indirectos, servicios básicos, educación, conservación del entorno natural.
5. Evaluar la infraestructura existente para el servicio turístico (identificar oportunidades de mejora y faltantes).
6. Identificar los servicios y necesidades requeridos por los visitantes.
7. Ofrecer un servicio de calidad a un precio razonable.
8. Brindar información sobre el destino y las actividades a realizar por los clientes.

9. Realizar un estudio sobre los atractivos turísticos existentes y potenciales.
10. Diseñar un plan de mercadotecnia.
11. Capacitar prestadores de servicio con la información científica generada por los investigadores.
12. Respetar la reglamentación y normatividad de los destinos y de la observación de ballenas.
13. Promover entre los visitantes una experiencia recreativa y educativa que los motive a respetar el entorno natural y cultural.
14. Desarrollar mecanismos de autoevaluación de calidad en el servicio ofertado.

### **Fuentes consultadas**

Andrés de-Ferrando, José María (2008), *Marketing en empresas de servicios*, Alfaomega, Ciudad de México, México.

Ascanio-Guevara, Alfredo (1993), “Impacto del turismo en la economía local de la Isla de Lanzarote (Canarias)”, *Estudios Turísticos*, núm. 119-120, Ministerio de Energía y Turismo, Madrid, España, pp. 29-37.

Ávila-Foucat, Véronique Sophie (2002), “Community-based ecotourism management moving towards sustainability, in Ventanilla, Oaxaca, Mexico”, *Ocean and Coastal Management*, núm. 45, Elsevier, Ámsterdam, Holanda, pp. 511-529.

Ávila-Bercial, Reyes y Diego Barrado-Timón (2005), “Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión”, *Cuadernos de Turismo*, núm. 15, Universidad de Murcia, Murcia, España, pp. 27-43.

Bentz, Julia, Fernando Lopes, Helene Calado y Philips Dearden (2016), “Enhancing satisfaction and sustainable management: whale watching in the Azores”, *Tourism Management*, núm. 54, Elsevier, Ámsterdam, Holanda, pp. 465-476.

Blanco, Neligia y María Alvarado (2005), “Escala de actitud hacia el proceso de investigación científico social”, *Revista de Ciencias Sociales*, XI (3), Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela, pp. 537-544.

- Brenner, Ludger, Marius Mayer y Claudia Stadler (2016), "The economic benefits of whale watching in El Vizcaino Biosphere Reserve, Mexico", *Economía, Sociedad y Territorio*, XVI, (51) El Colegio Mexiquense A. C., Toluca, México, pp. 429-457.
- Brida, Juan Gabriel, Juan Sebastian Pereyra, María de Jesús Such-Devesa y Sandra Zapata-Aguirre (2008), "La contribución del turismo al crecimiento económico", *Cuadernos de Turismo*, núm. 22, Universidad de Murcia, Murcia, España, pp. 35-46.
- Cayo-Velásquez, Noemí Emperatriz y Luz Egidia Arcaya-Chambilla (2013), "Grado de satisfacción de los servicios turísticos en la Ciudad de Puno 2011-Perú", *Comuni@Ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 4 (1), Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú, pp. 28-37.
- Chávez-Ramírez, Refugio y Horacio de la Cueva-Salcedo (2010), "Un estudio comparativo del mercado de observación de ballenas en México", *Panorama socioeconómico*, 28 (40), Universidad de Talca, Talca, Chile, pp. 72-91.
- Chávez-Ramírez, Refugio y Horacio de la Cueva-Salcedo (2009), "Sustentabilidad y regulación de la observación de ballenas en México", *Revista Legislativa de Estudios Sociales y de Opinión Pública*, 2 (4), Cámara de Diputados/Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública, Ciudad de México, México, pp. 231-262.
- Daniel, Wayne (2005), *Bioestadística: base para el análisis de las ciencias de la salud*, Limusa, Ciudad de México, México.
- Davis, Derrin, Simon Banks, Alastair Birtles, Peter Valentine y Michael Cuthill (1997), "Whale sharks in Ningaloo Marine Park: managing tourism in an Australian marine protected area", *Tourism Management*, 18 (5), Elsevier, Ámsterdam, Holanda, pp. 259-271.
- Estrada-Vera, Williams (2007), *Servicio y atención al cliente*, Biblioteca Nacional de Perú, Lima, Perú.
- Fleischer, Luis (2002), *La ballena gris: mexicana por nacimiento*, La Ciencia para Todos, Ciudad de México, México.
- Flores-Gamboa, Silvestre, Juan Pablo Mariño-Jiménez, Martín León-Santiesteban y Andrea del Pilar-Liz (2016), "Percepción de seguridad del turismo extranjero que arriba en casas rodantes a

- playas de Mazatlán (Sinaloa)", *Revista Turismo y Sociedad*, vol. XIX, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia, pp. 97-119.
- Gerson, Richard (1994), *Cómo medir la satisfacción del cliente*, Iberoamericana, Ciudad de México, México.
- Google-Inegi (Instituto Nacional de Estadística y Geografía) (2018), *Google Earth*, Versión 7.3.1., Noaa, Chicago, Estados Unidos de América.
- Gosso, Fernando (2008), *Hipersatisfacción del cliente*, Panorama, Ciudad de México, México.
- Guerrero-Ruiz, Mercedes, Jorge Urbán-Ramírez y Lorenzo Rojas-Bracho (2006), *Las ballenas del Golfo de California*, Secretaría del medio Ambiente y Recursos Naturales-Instituto Nacional Electoral, Ciudad de México, México.
- Guillén-Argüelles, Elisa (2003), "Pequeñas y medianas empresas turísticas del caribe mexicano. Desempeño ambiental y actitudes hacia la protección del medioambiente", *Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 12, Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos, Buenos Aires, Argentina, pp. 63-78.
- Holanda, Sandra María y Danielle Miranda de Oliveira-Arruda (2004), "Calidad de servicios ecoturísticos en áreas de protección ambiental. El caso de Jericoacoara, Ceará-Brasil", *Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 3, Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos, Buenos Aires, Argentina, pp. 111-128.
- Hoyt, Erich y Miguel Iñíguez (2008), *The State of whale watching in Latin America*, International Fund for Animal Welfare-Global Ocean-Whale and Dolphin Conservation Society, Londres, Inglaterra.
- Hoyt, Erich (2007), *A blueprint for dolphin and whale watching development*, Humane Society International, Washington, Estados Unidos de América.
- Hoyt, Erich (2005), "Sustainable ecotourism on Atlantic islands, with special reference to whale watching, marine protected areas and sanctuaries for cetaceans", *Biology and environment: Proceedings of the Royal Irish Academy*, 105 (3), Royal Irish Academy, Dublín, Irlanda, pp. 141-154.

- Hoyt, Erich (2002), "Whale watching", en William Perrin, Bernd Würsig y Hans Thewissen, (eds.), *Encyclopedia of Marine Mammals*, Academic Press, San Diego, Estados Unidos de América, pp. 1305-1310.
- Ibáñez, Reyna María (2015), "Medición de la sustentabilidad turística en un Área Natural Protegida del Noroeste de México", *Área Natural Protegida Scripta*, 1 (1), Red Nacional de Áreas Naturales Protegidas, Ciudad de México, México, pp. 9-34.
- Inegi (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática) (2010), "Censo de población y vivienda, B.C.S.", Inegi, Aguascalientes, México, <<http://www3.inegi.org.mx/sistemas/iter/default.aspx?ev=5>>, 10 de octubre de 2017.
- Kozak, Metin (2002), "Comparative analysis of tourist motivations by nationality and destinations", *Tourism Management*, núm. 23, Elsevier, Ámsterdam, Holanda, pp. 221-232.
- Legorreta-Ramírez, Amanda y Maribel Osorio-García (2011), "Identificación de los residuos sólidos generados por el turismo dentro de un área natural protegida: caso Parque de los Venados", *El Periplo Sustentable*, núm. 21, Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca, México, pp. 61-100.
- Lonac, Alicia y Susana Marioni (2005), "Percepción ambiental de la población local de tres destinos turísticos de la Patagonia: San Martín de los Andes, Puerto Madryn y Gaiman", *Realidad, Enigmas y Soluciones en Turismo*, vol. IV, Editorial de la Universidad Nacional del Comahue, Buenos Aires, Argentina, pp. 33-44.
- López-Guzmán, Tomas y Sandra María Sánchez-Cañizares (2009), "Turismo comunitario y generación de riqueza en países en vías de desarrollo. Un estudio de caso en El Salvador", *REVESCO*, núm. 99, Universidad Complutense, Madrid, España, pp. 85-103.
- Lovelock, Cristopher, Javier Reynoso, Guillermo D'Andrea y Luis Huete (2004), *Administración de servicios*, Pearson, Ciudad de México, México.
- Luna-Guerrero, Elsa Mariyet, R Bórquez-Reyes, Ricardo y Manuel Ángeles-Villa (2015), "Perspectivas sobre la producción de sal y la economía de la región ante escenarios de cambio climático. Caso de estudio: Guerrero Negro, B. C. S.", *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*,

- vol. 1, Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias, Ciudad de México, México, pp. 51-58.
- Márquez-González, Antonio Romualdo y Álvaro Sánchez-Crispín (2007), “Turismo y ambiente: la percepción de los turistas nacionales en Bahía de Banderas, Nayarit, México”, *Investigaciones Geográficas*, núm. 64, Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México, pp. 134-152.
- Monfort-Barboza, Mariana, Liliane Renata Defante, Filho de Oliveira-Lima y Danielle Mantovani (2013), “Satisfacción del consumidor de servicios hoteleros. Implicaciones estratégicas”, *Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 22, Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos, Buenos Aires, Argentina, pp. 276-293.
- Navarro, Diego (2015), “Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración”, *Cuadernos de Turismo*, núm. 35, Universidad de Murcia, España, pp. 335-357.
- Orams, Mark (2002), “Humpback whales in Tonga: an economic resource for tourism”, *Coastal Management*, núm. 30, Elsevier, Ámsterdam, Holanda, pp. 361-380.
- Paredes-Lozano, Liliana (2016), “Análisis integral del uso de la ballena gris con fines turísticos en Puerto Adolfo López Mateos, B.C.S.”, tesis de maestría, Universidad Autónoma de Baja California Sur, La Paz, México.
- Peralta-Montecinos, Jennifer (2006), “Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio”, *Límite. Revista de Filosofía y Psicología*, 1 (14), Universidad de Tarapacá, Iquique, Chile, pp. 195-214.
- Pérez-Ramírez, Carlos, Lilia Zizumbo y Miguel González-Vera (2009), “Impacto ambiental del turismo en áreas naturales protegidas; procedimiento metodológico para el análisis en el Parque Estatal el Ocotil, México”, *El Periplo Sustentable*, núm. 16, Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca, México, pp. 25-56.
- Rendón-Contreras, Héctor, Alfredo Dachary y Jorge Chavoya-Gama (2016), “Transporte y sustentabilidad; La Bahía de Banderas, México”, *Revista de Turismo y Desarrollo Local*, 9 (21), eumed.net, Torremolinos, España, pp.1-32.

- Rodríguez, María Eugenia (2000), "Potencial turístico e impacto de la observación de ballena jorobada (*Megaptera novaeangliae*) en Bahía de Banderas, México", tesis de licenciatura, Universidad de Guadalajara, Guadalajara, México.
- Rodríguez-Villeneuve, Juan Antonio (2003), "Determinación y evaluación de sitios para la disposición final de residuos sólidos municipales en la Reserva de la Biósfera El Vizcaíno, B.C.S.", tesis de maestría, Centro de Investigaciones Biológicas del Noroeste, La Paz, México.
- Sánchez-Crispín, Álvaro y Enrique Propin-Frejomil (2011), "Transporte y turismo en la Península de Baja California, México", *Revista Transporte y Territorio*, núm. 5, Instituto de Geografía, Buenos Aires, Argentina, pp. 50-71.
- Sánchez-Crispín, Álvaro y Enrique Propin-Frejomil (2003), "Dependencias regionales del turismo en la Isla de Cozumel, México", *Cuadernos de Turismo*, núm. 11, Universidad de Murcia, Murcia, España, pp. 169-180.
- Sánchez-Mendoza, Víctor Vladimir y Silvia Aguilar-Macías (2016), "Percepción de los turistas mexicanos sobre la imagen turística de Mazatlán, ante un escenario de inseguridad", *Teoría y Praxis*, núm. 20, Universidad de Quintana Roo, Chetumal, México, pp. 155-186.
- San Martín-Gutiérrez, Héctor, Ignacio A. Rodríguez del Bosque y Rodolfo Vázquez-Casielles (2006), "Análisis de la imagen en turismo mediante técnicas estructuradas y no estructuradas: implicaciones competitivas para los destinos turísticos", *Revista Asturiana de Economía-RAE*, núm. 35, Asociación Asturiana de Estudios Económicos, Asturias, España, pp. 69-91.
- Schwoerer, Tobias, Duncan Knowler y Salvador García-Martínez (2016), "The value of whale watching to local communities in Baja, Mexico: a case study using applied economic rent theory", *Ecological Economics*, núm. 127, Elsevier, Ámsterdam, Holanda, pp. 90-101.
- Semar (Secretaría de Marina) (2016), "Puerto Adolfo López Mateos, B.C.S.", Secretaria de Marina-Armada de México, Ciudad de México, México <<http://www.digaohm.semar.gob.mx>>, 10 de octubre de 2017.

- Subedi, Basu (2016), "Using likert type data in social science research: confusion, issues and challenges", *International Journal of Contemporary Applied Sciences*, 3 (2), StudyLib, Canberra, Australia, pp. 36-49.
- UICN (Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza) (2001), *Resource Kit For Sustainability Assessment*, Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza, Gland, Suiza.
- Urbán, Jorge, Lorenzo Rojas-Bracho, Héctor Pérez-Cortés, Alejandro Gómez-Gallardo, Steven Swartz, Stephan Ludwig y Robert Brownell Jr. (2003), "A review of gray whales (*Eschrichtius robustus*) on their wintering grounds in Mexican waters", *Journal Cetacean Research and Management*, 5 (3), International Whaling Commission, Washington, Estados Unidos de América, pp. 281-295.
- Valencia-Pozo, Víctor y Gerardo Nicolás Castillejo (2011), "La relación entre lealtad y satisfacción de clientes: el aporte del neuromarketing al debate", *Revista Nacional de Administración*, 2 (2), Editorial de la Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica, pp. 51-60.
- Velasco, Andrés Miguel, Néstor Solís-Jiménez y Julio Torres-Valdez (2014), "El impacto territorial del turismo en el desarrollo sostenible: el caso de las regiones de México 2000-2010", *PASOS. Revista de turismo y patrimonio cultural*, 12 (2), Universidad de la Laguna, Islas Canarias, España, pp. 357-368.
- Ziegle Jackie, Philip Dearden y Rick Rollins (2012), "But are tourists satisfied? Importance-performance analysis of the whale shark tourism industry on Isla Holbox, Mexico", *Tourism Management*, núm. 33, Elsevier, Ámsterdam, Holanda, pp. 692-701.

*Recibido:* 10 de mayo de 2018.

*Revisado:* 7 de julio de 2018.

*Aceptado:* 30 de julio de 2018.

**Benjamín Troyo Vega.** Doctorante en Ciencias en el programa de Uso, Manejo y Preservación de los Recursos Naturales en el Centro de Investigaciones Biológicas del Noroeste, S.C., donde investiga los aspectos socioeconómicos relacionados con el turismo de la ballena gris en Baja

California Sur. Ha participado en proyectos de investigación enfocados a la ecología y conservación de los cetáceos en el Golfo de California y en la costa occidental de Baja California Sur.

**Gustavo Arnaud Franco.** Doctor en ciencias por la Universidad Paris-Nord (XIII), Francia. Actualmente es investigador titular del Programa de Planeación Ambiental y Conservación, además de coordinador de la Línea Estratégica de Biodiversidad, del Centro de Investigaciones Biológicas del Noroeste, S.C. Lleva a cabo estudios sobre aprovechamiento, manejo y conservación de la fauna silvestre del noroeste de México. Entre sus últimas publicaciones destacan: “Comparison of biological and biochemical characteristics of venom from rattlesnakes in the southern Baja California Peninsula”, *Toxicon.*, núm.148, Elsevier, Amsterdam, Holanda, pp.197-201 (2018), en coautoría: “Progress in the eradication of the feral cat (*Felis catus*) and recovery of the native fauna on Socorro Island, Revillagigedo Archipelago, Mexico”, *Therya*, 8 (1), Asociación Mexicana de Mastozoología A. C., Ciudad de México, México, pp. 3-9 (2017) y “Detection of antibodies against pathogens in feral and domestic pigs (*Sus scrofa*) at the Sierra La Laguna Biosphere Reserve, Mexico”, *Veterinaria México*, 4 (1), Facultad de Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México, pp.1-11 (2017).

**Patricia Galina Tessaro.** Doctora en Uso, manejo y preservación de los recursos naturales por el Centro de Investigaciones Biológicas del Noroeste, S.C., investigadora titular del Programa de Planeación Ambiental y Conservación dentro de la línea estratégica de Biodiversidad de México: problemática, usos y conservación. Realiza investigación sobre la diversidad manejo y conservación de herpetofauna así como ecología de vertebrados, particularmente anfibios y reptiles, enfocándose en los últimos años en la ecología térmica y el efecto del cambio climático. Entre sus últimas publicaciones destacan, en coautoría “Status of the California Red-Legged Frog (*Rana draytonii*) in the State of Baja California, México”, *Herpetological Conservation and Biology*, (11)1, Richard Bruce Bury, Oregon, Estados Unidos de América, pp. 168-180 (2016); “Progress in the eradication of the feral cat (*Felis catus*) and recovery of the native fauna on Socorro Island, Revillagigedo Archipelago, Mexico”, *Therya*, 8 (1), Asociación Mexicana de Mastozoología A. C., Ciudad de México, México, pp. 3-9 (2017) y “Harnessing Cross-border resources to confront climate Change”, *Environmental Science and Policy*, núm. 87, Stanford University, Los Angeles California, Estados Unidos de América, pp 128-132 (2018).

**Jorge Urbán Ramírez.** Doctor en Ciencias por la Universidad Nacional Autónoma de México. Actualmente es profesor-investigador y responsable del Programa de Investigación de Mamíferos Marinos del Departamento de Ciencias Marinas y Costeras de la Universidad Autónoma de Baja California Sur. Pertenece al Sistema Nacional de Investigadores nivel III. Entre sus publicaciones recientes se encuentran, en coautoría: “First record of pigmy killer whales (*Feresa attenuata*) in the Gulf of California, México: Diet inferences and probable relation with warm conditions during 2014”, *Aquatic Mammals*, 42 (1), European Association for Aquatic Mammals-Alliance of Marine Mammal Parks and Aquariums-International Marine Animal Trainers Association, Bruselas-Washington-San Diego, Bélgica-Estados Unidos de América, pp. 20-26 (2016), “Fin whales and microplastics: the Mediterranean Sea and the Sea of Cortez scenarios”, *Environmental Pollution*, núm. 209, Elsevier, Ámsterdam, Holanda pp. 68-78 (2016) y “Sperm whale dive behavior characteristics derived from intermediate-duration archival tag data”, *Ecology and Evolution*, 7 (19), Willey Online Library, Nueva Jersey, Estados Unidos de América, pp. 7822-7837 (2017).

**Steven Swartz.** Doctor en Ciencias Marinas por la Universidad de California en Santa Cruz. Ha investigado y publicado ampliamente en lo referente a ballenas grises y sus áreas de reproducción en las lagunas costeras de Baja California. Fue consultor de la Secretaria de medio Ambiente, recursos naturales y pesca en México y trabajó para The Ocean Conservancy (anteriormente Centro Para la Educación Ambiental), la Comisión de Mamíferos Marinos en Estados Unidos de América y para el Servicio Nacional Marino de Pesca en Estados Unidos de América. Actualmente es codirector del programa Laguna San Ignacio Ecosystem Science Program. Entre sus publicaciones están: *The gray whale Eschrichtius robustus: Handbook of mammals of the world*, Lynx Edicions, Barcelona, España (2014); *Comparison of 2007-2009 winter counts of gray whales and changes in whale distribution from 1978 to 2009 in Laguna San Ignacio, B.C.S., Mexico*, Commission Scientific Committee-International Whaling commission, Washington, Estados Unidos de América (2009) y “Gray whale *Eschrichtius robustus* population and stock identity”, *Mammal Review*, núm. 36, Willey Online Library, Nueva Jersey, Estados Unidos de América, pp. 66-84 (2006).

**Alfredo Ortega Rubio.** Doctor en Ciencias con especialidad en Ecología por el Instituto Politécnico Nacional, como su primer egresado. Ha obtenido 92 premios y distinciones, tres de ellos en la jerarquía de premios nacionales entregados por el presidente de la república. Es autor de 202 artículos de investigación original. Ha editado 24 libros y publicado 112

capítulos de libros. Ha dirigido 162 proyectos de manejo de recursos, restauración ecológica e impacto ambiental entre ellos los que permitieron crear y desarrollar las Reservas de la Biosfera de Sierra de la Laguna, Desierto del Vizcaíno y Archipiélago Revillagigedo. Ha dirigido 67 tesis ya concluidas y disertadas, incluyendo 36 de doctorado en ciencias y 25 de maestría en ciencias. Actualmente es investigador en el Programa de Planeación Ambiental y Conservación en el CIBNOR-Conacyt e investigador del Sistema Nacional de Investigadores nivel III. Su línea de investigación es: socioecología y desarrollo sustentable en áreas naturales protegidas. Entre sus últimas publicaciones destacan, en coautoría: “Lessons for sustainable development: marine mammal conservation policies and its social and economic effects”, *Sustainability*, 10 (7), Multidisciplinary Digital Publishing Institute, Basel Suiza, pp. 1-13 (2018), “Molecular genetic analysis of two native desert palm genera, *Washingtonia* and *Brahea*, from the Baja California Peninsula and Guadalupe Island”, *Ecology and Evolution*, núm. 7, Willey Online Library, Nueva Jersey, Estados Unidos de América, pp. 4919-4935 (2017) y “Environmental traditional knowledge in a natural protected area as the basis for management and conservation policies”, *Journal of Environmental Management*, 201 (1), Elsevier, Ámsterdam. Holanda, pp. 63-71(2017).