

RESULTADOS DE UNA ENCUESTA RECENTE

Quiénes visitan nuestras áreas silvestres protegidas y cuánto están dispuesto a pagar por cuáles servicios

POR RAFAEL GUTIERREZ Y SANDRA JIMENEZ

Entre febrero y julio de 1999 se aplicó una encuesta en las 25 áreas silvestres protegidas de Costa Rica (correspondientes a las 11 áreas de conservación en que se divide el país) teniendo como objetivos de investigación: determinar el perfil de los visitantes, definir la percepción de éstos respecto del área visitada, conocer los canales de comunicación apropiados para transmitir información y definir la disponibilidad de pago por los servicios prestados -considerándose toda esta información esencial para la planificación estratégica de la institución.

La población objeto de estudio estuvo constituida por todos los visitantes mayores de dieciocho años, a los cuales se les interrogó al final de su visita. La muestra escogida fue de 1.409 individuos, entre los que extranjeros y nacionales estuvieron representados proporcionalmente de acuerdo a su presencia entre la visita de cada área.

A pesar de que los resultados de la investigación atañen a cada una de las áreas protegidas, aquí sólo se da cuenta de la información referente al sistema de

áreas de conservación en su globalidad. Respecto de las áreas de conservación Cordillera Volcánica Central, Guanacaste, Amistad Pacífico, Pacífico Central y Amistad Caribe, la muestra encuestada fue suficientemente representativa. En cambio, en las áreas de conservación Tortuguero, Arenal Huetar Norte, Isla del Coco, Arenal Tilarán y Tempisque la muestra no fue suficientemente representativa de la visita de cada área de conservación, pero luego la información se completó. En Osa, a pesar de que la muestra fue insuficiente respecto del área de conservación, los datos sí fueron consistentes y confiables porque se evaluó sólo un área silvestre (véase cuadro 1).

Visitantes

El nivel educativo de los visitantes es diverso, se trata de personas, tanto nacionales como -especialmente- extranjeros, mayoritariamente con formación universitaria, predominando los profesionales, los obreros especializados y los estudiantes. Dado el alto nivel educativo, se hace perentorio contar con personal altamente capacitado y con información técnica adecuada para poder atender los requerimientos del usuario (ver gráficos 1 y 2).

Los visitantes se enteraron de las áreas silvestres que visitaron principalmente por previa información obtenida directamente de otra persona que a su vez fue visitante. También se enteraron por sí mismos, por ejemplo consultando en internet y leyendo guías turísticas (véase gráfico 3). Lo anterior nos indica que con

CUADRO 1

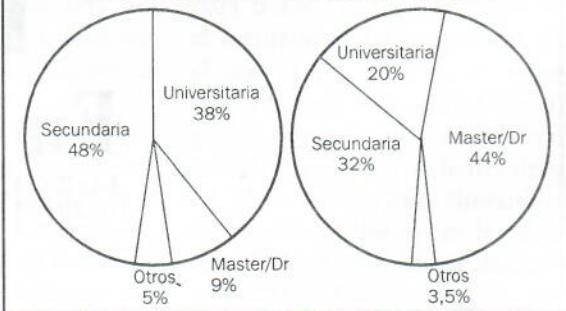
Composición de la muestra por áreas de conservación

Áreas de Conservación	%
Cordillera Volcánica Central (ACCV-C)	28,2
Guanacaste (ACG)	18,7
La Amistad Pacífico (ACLA-P)	12,3
Pacífico Central (ACOPAC)	10,4
La Amistad Caribe (ACLA-C)	10,1
Tempisque (ACT)	9,3
Osa (ACOSA)	4,6
Arenal Tilarán (ACA-T)	2,2
Isla del Coco (ACMIC)	1,6
Huetar Norte (ACA-HN)	1,3
Tortuguero (ACTo)	1,2

Los autores son, respectivamente, coordinador y asesora de Mercadeo del Sistema Nacional de Áreas de Conservación (Ministerio del Ambiente).

GRÁFICOS 1 Y 2

Educación de los entrevistados que visitan las áreas de conservación



CUADRO 2**Cómo arregló el viaje al área silvestre protegida**

	%
Total	100,0
Independientemente	71,8
Excursión organizada	13,9
Compró tour en agencia de viajes	5,9
Tour parte paquete agencia de viajes	5,6
Trabajo	1,2
Otros	0,6
No opina	1,0

CUADRO 3**Medio de transporte utilizado para llegar al área silvestre**

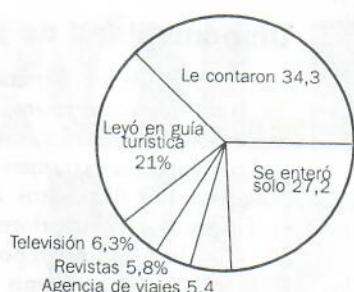
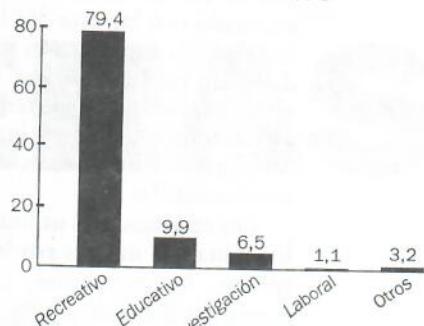
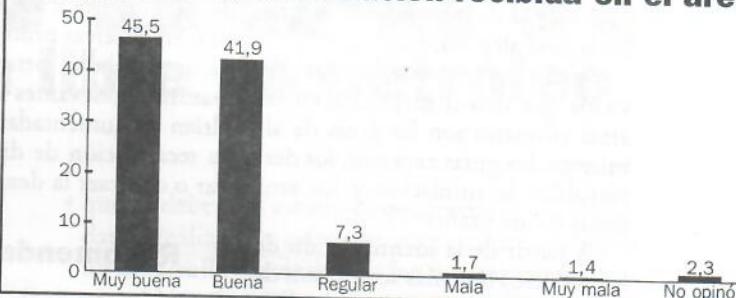
Medio	Nacionales	Extranjeros	Total
Auto privado	60,7	10,4	39,5
Auto alquilado	6,6	43,5	22,2
Bus de turismo	12,2	18,8	15,0
Bus público	12,5	16,1	14,1
Caminando	1,8	3,7	2,6
Otros	6,2	7,5	6,6

el fin de tener un contacto adecuado con los usuarios hay que fortalecer la capacitación y habilidades de los funcionarios que atienden a los visitantes, también debe tenerse información confiable en internet y brindársela a los autores de guías internacionales.

Los visitantes de las áreas silvestres protegidas organizan su viaje cada uno independientemente y con amigos, quedando en segundo lugar las visitas en grupo y me-

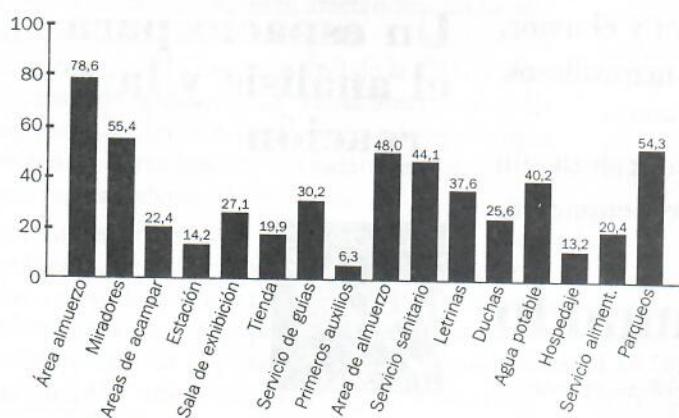
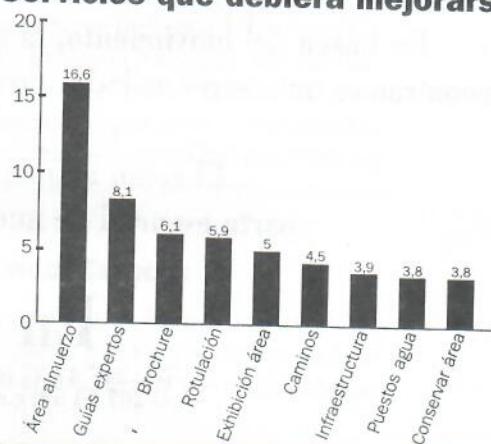
diante tour de agencia de viajes (véase cuadro 2).

En cuanto al medio de transporte utilizado (cuadro 3) la recurrencia a las agencias de alquiler de carros y a medios de transporte particulares es lo más frecuente, siendo secundario el transporte proporcionado por las agencias de viajes. O sea, el turista de nuestras áreas es más independiente y no busca los desplazamientos totalmente programados.

GRÁFICO 3**Cómo se enteró del área****GRÁFICO 4****Motivo del viaje al área silvestre****GRÁFICO 5****Calidad de la información recibida en el área****Servicios**

Procurarse recreación es lo que más motiva a la visitación de nuestras áreas (véase gráfico 4). Se persigue un esparcimiento -mediante la relación con la belleza escénica- ligado al conocimiento de los recursos naturales.

Un 84,3% de los visitantes en las áreas silvestres solicita información a los funcionarios de éstas, considerando el 45,5% de aquéllos

GRÁFICO 6**Servicios utilizados en el área****GRÁFICO 7****Servicios que debiera mejorarse**

que la información es muy buena y un 42,3% que es buena (véase gráfico 5). Lo anterior no indica que con el fin de tener un contacto adecuado con los usuarios hay que fortalecer la capacitación y habilidades de los funcionarios que los atienden, también debe tenerse información confiable en internet y brindársela a los autores de guías internacionales.

Los servicios más utilizados por los visitantes son los senderos naturales, los miradores, los parqueos, las áreas de almuerzo y los servicios sanitarios (véase gráfico 6). A todos se les evalúa positivamente, siendo la aprobación de los "primeros auxilios" la más baja: 72,5%, y la de los senderos naturales la más alta: 84,4%.

Según los encuestados, los servicios que deben mejorarse en las áreas silvestres son las áreas de almuerzo, los guías expertos, los desplegables, la rotulación y los senderos (véase gráfico 7).

A partir de la identificación de los servicios que más se utilizan, de la evaluación de los mismos y de la identificación de los que están demandando los usuarios, se puede afirmar que la inversión para mejorar la calidad de la experiencia del visitante debe centrarse en proyectos sencillos que satisfagan las

necesidades básicas de ellos y no en grandes construcciones -como centros de visitantes- que requieran enormes erogaciones.

Disponibilidad de pago

Más del 50% de los visitantes valoran como satisfactorios tanto los servicios como los recursos naturales.

Los visitantes extranjeros y nacionales están dispuestos a pagar tarifas iguales o superiores a los \$15 que ahora se cobran por ingreso a áreas silvestres como Isla del Coco, Corcovado y Chirripó. Pero en parques como Guayabo, Braulio Carrillo, Cahuita y Manuel Antonio la disponibilidad de pago es igual o inferior a los \$6 actuales. O sea, en las áreas protegidas de escasa accesibilidad pero con recursos naturales relevantes las tarifas podrían ser aumentadas mejorándose la recaudación de dinero sin afectar o contraer la demanda.

Recomendaciones

Los visitantes de las áreas silvestres protegidas pertenecen a la clase media y demandan servicios de una mejor calidad de lo que podría demandar el público en general, lo que obliga a diseñar un agresivo plan de capacitación dirigido prin-

cipalmente a aquellos funcionarios que están directamente relacionados con el visitante.

Es recomendable dirigir acciones al establecimiento de alianzas estratégicas con agencias de alquiler de vehículos, más que con las agencias de viajes.

Es necesario ser rigurosos en la calidad del servicio que se brinda, porque de ello depende la imagen que se lleve el visitante de las áreas silvestres protegidas, y la información transmitida de persona a persona provoca un efecto multiplicador muy importante para el sistema.

El uso de internet es creciente, por lo que es fundamental mantener actualizada la página web del Sinac, que saldrá próximamente. Además, es recomendable que se brinde información fidedigna y confiable a las agencias que elaboran las guías turísticas internacionales.

Con base en la información de la evaluación de los servicios es necesario iniciar un plan de inversión tendiente a mejorar todos los servicios utilizados e identificados por los usuarios.

Por último, es recomendable elaborar la propuesta de ajuste de las tarifas de acuerdo con la información de disponibilidad de pago de las encuestadas.

Fuera del paraíso

En busca de la paz, el silencio y la sabiduría,
encontramos un espacio abierto inmenso y verde.

En busca del movimiento, la aventura y el amor,
encontramos unos seres audaces, creativos, maravillosos.

El reino animal y la naturaleza son
parte esencial de nuestra preocupación.

En tu mundo

Tel.: 207 47 27 (central), 207 53 15 (cabina),
fax: 207 54 59, c.e.: radioucr@carriari.uer.ac.cr

Todos los viernes
de 9 a 10 am

Un espacio para
el análisis y la
creación

