

## Motivaciones y expectativas de los turistas y desempeño de los viajes de observación de ballenas en Bahía de Banderas

### *Motivations and expectations of tourists and performance of whale watching trips in Bahía de Banderas*

Iyari Janethzy Espinoza Rodríguez<sup>1,2</sup>  
Rosa María Chávez Dagostino<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Centro Universitario de la Costa, Universidad de Guadalajara. Puerto Vallarta, Jalisco, México

<sup>2</sup>Grupo de Investigación de Mamíferos Marinos AC (GRIMMA), Bahía de Banderas, Nayarit, México

\*Autora de correspondencia: rosa.cdagostino@academicos.udg.mx

Editor encargado: Dr. Carlos Alberto Niño Torres

Recibido: 28 de noviembre de 2022 - Aceptado: 21 de febrero de 2023

#### Resumen

La observación de ballenas (OB) es una importante actividad turística a nivel mundial. En México está regulada por la NOM-131-SEMARNAT-2010. En Bahía de Banderas, el número de permisos para la OB ha aumentado, reflejo de la demanda del servicio. El incremento de turistas y la demanda de la actividad podría afectar negativamente a las poblaciones de ballenas, las comunidades costeras y la experiencia del turista. El objetivo del trabajo fue identificar los motivos de los turistas para contratar un viaje de OB, sus expectativas y el desempeño de la actividad. Se aplicaron 511 encuestas a turistas que adquirieron un viaje para OB en 11 diferentes empresas, durante tres temporadas. Se encontró que poco más de la mitad fueron extranjeros, la OB no es el motivo principal del viaje, la mayoría no había visto ballenas, y desconocen la especie a observar y las regulaciones vigentes. Los turistas desean ver muchas ballenas a una distancia de 5 metros y por un tiempo no mayor a 30 minutos; el 73.4 % de los turistas prefieren que el viaje se conduzca de manera respetuosa con las ballenas. Al finalizar la actividad, los visitantes expresaron satisfacción con la cantidad de ballenas observadas, distancia y tiempo de observación. En contraparte, el análisis de expectativa-desempeño refleja que las expectativas de los turistas no fueron cumplidas. Los turistas percibieron de moderadas a muchas embarcaciones. Estos resultados pueden incidir en la toma de decisiones y en la identificación de áreas de oportunidad en materia de regulación y calidad del servicio.

*Palabras clave:* Ballena jorobada, Ecoturismo, Expectativas, Percepción, Bahía de Banderas

#### Abstract

Whale watching (WW) has become an important tourism activity worldwide. In Mexico it is regulated by NOM-131-SEMARNAT-2010. In Banderas Bay, the number of WW permits has increased, reflecting the demand for the service. The increase in tourists and demand for the activity could negatively affect whale populations, coastal communities, and the tourist experience. The objective was to identify tourists' reasons for hiring a WW tour, their expectations, and the performance of the activity. A total of 511 surveys were performed to tourists who purchased a tour from 11 different companies during three seasons. It was found that a little more than half were foreigners, and the main reason for the trip was not WW, most of them had not seen whales, and they were unaware of the species to be observed and the related regulations in force. Tourists wish to see many whales, at a distance of 5 meters and for no more than 30 minutes; 73.4 % of the tourists prefer a tour conducted in a whale-respectful manner. At the end of the tour, visitors were satisfied with the number of whales observed, the distance, and the observation time. On the other hand, the expectation-performance analysis shows that the expectations of tourists have not been satisfied. The results also show that tourists perceived moderate to large number of boats around the whales. These results can influence decision-making and the identification of areas of opportunity in terms of regulation and quality of service.

*Keywords:* Humpback whale, Ecotourism, Expectations, Perception, Banderas Bay

## Introducción

El ecoturismo es un viaje de placer que deja a los turistas una experiencia educativa y de conservación, donde se suelen visitar ecosistemas, culturas y tradiciones asociadas. Se caracteriza por tener un impacto mínimo y crear conciencia en los turistas (Pace et al., 2015). El ecoturismo sostenible es una forma de hacer turismo centrado en el estado natural del ambiente mientras se educa y conserva; generalmente, la población local es quien lo impulsa y se ve beneficiada (Mallard, 2019). La OB en su entorno natural cae dentro del ecoturismo y se centra en una experiencia visual y de naturaleza educativa que anima a los turistas a apreciar y preservar (Pace et al., 2015).

A pesar de que son varias las especies de cetáceos con las que se practica esta actividad, la ballena jorobada es de las especies más populares para los turistas debido a su comportamiento activo en superficie (Meynecke et al., 2017). En general, la actividad es percibida como ambientalmente sostenible, pero puede ser perjudicial si está mal regulada y se lleva a cabo de forma intensiva (Parsons, 2012).

En países donde se lleva a cabo la OB se suele tener una forma de regulación, ya sea voluntaria u obligatoria, donde el objetivo es disminuir los impactos negativos de la actividad (Parsons, 2012). En México, esta actividad está regulada por la NOM-131-SEMARNAT-2010, en la que se enlistan los lineamientos a seguir por las embarcaciones turísticas; en ellos se incluye el tiempo y la distancia de observación, así como el número de embarcaciones haciendo observación. Solo se permiten cuatro embarcaciones como máximo por ballena o grupo de ballenas; la observación se debe hacer a una distancia mayor o igual a 60 u 80 metros, según el tamaño de la embarcación (menores a 10 metros y mayores a 10 metros, respectivamente); y el tiempo de observación no debe ser mayor a 30 minutos (SEMARNAT, 2011).

En México, la OB se lleva a cabo desde inicios de la década de 1970 con especies como la ballena gris; sin embargo, el carácter amigable de las ballenas jorobadas fue lo que atrajo la atención de los turistas en la Bahía de Banderas durante la década de 1980; para las primeras décadas del 2000 se observó un crecimiento considerable (Chávez-Ramírez & de la Cueva-Salcedo, 2009). Por ejemplo, para la temporada 2005 se tramitaron solo 44 permisos de OB ante la SEMARNAT, mientras que para 2014 se solicitaron 183 permisos y en la temporada 2020 un total de 239. La derrama económica por turista se estima que es de \$513.00, lo que se traduce en más de 50 millones de pesos por temporada (SEMARNAT, 2022). En contraparte, un aumento en el número de embarcaciones puede traer consecuencias negativas en los ecosistemas, en las especies y, por ende, en la economía de las regiones, debido al número de embarcaciones alrededor de las ballenas y a la forma en la que se lleva a cabo la actividad. Generalmente, las embarcaciones de OB, suelen llevar un guía a bordo para interpretar el comportamiento de

las ballenas (Malcolm et al., 2017; Sandaruwani et al., 2016), explicar los detalles del servicio y fomentar satisfacción y concientización en el turista (Sao Joao et al., 2019). En resumen, con el aumento del número de turistas, también se aumentan las probabilidades de educar y generar conciencia sobre la conservación de los recursos naturales.

Si la OB no se lleva a cabo acorde con la regulación, además de las repercusiones en el ambiente y en la especie, también se ve comprometida la satisfacción del turista y, con ello, bajan las posibilidades de regresar al destino o hacer una recomendación (Avila-Foucat et al., 2013). Por lo tanto, los estudios donde se aborden las expectativas y el desempeño del viaje por parte de los turistas son necesarios, pues sirven para hacer comparación y como base para promover cambios que mejoren el servicio. Así, los objetivos de este trabajo son identificar las motivaciones y conocimiento previo de los turistas al contratar un servicio de OB, conocer y valorar si se cumplieron sus expectativas, así como distinguir los aspectos que se perciben como satisfactorios, desde el punto de vista del turista y del análisis de expectativa-desempeño.

La premisa general es que a mayor número de prestadores/turistas de OB, mayor oportunidad para educar y concientizar sobre la conservación de la especie, donde la satisfacción del cliente es clave en términos de “repetir y recomendar” esta actividad y, a la vez, una limitante para el crecimiento de esta oferta, que no está determinado por normas o reglamentos. La teoría de las expectativas y la de confirmación-desconfirmación de expectativas muy utilizadas en el ámbito educativo pueden ayudar a explicar parte de este fenómeno. Si los turistas están satisfechos con el producto final, la evaluación será positiva. La satisfacción está estrechamente relacionada con el grado de cumplimiento de las expectativas antes de la actividad (Appleton-Knapp & Krentler, 2006). Esta teoría se basa en tres hechos, la expectativa misma, el desempeño y la desconfirmación de la expectativa (Elkhani & Bakri, 2012). Así, en este caso, el turista puede comparar entre lo esperado/deseado y lo obtenido después de la experiencia. La desconfirmación positiva se da si el resultado total de la experiencia es superior a lo esperado en un principio. Otra forma de identificar la satisfacción del turista es haciendo un análisis de la expectativa-desempeño (ED) (Bentz et al., 2016).

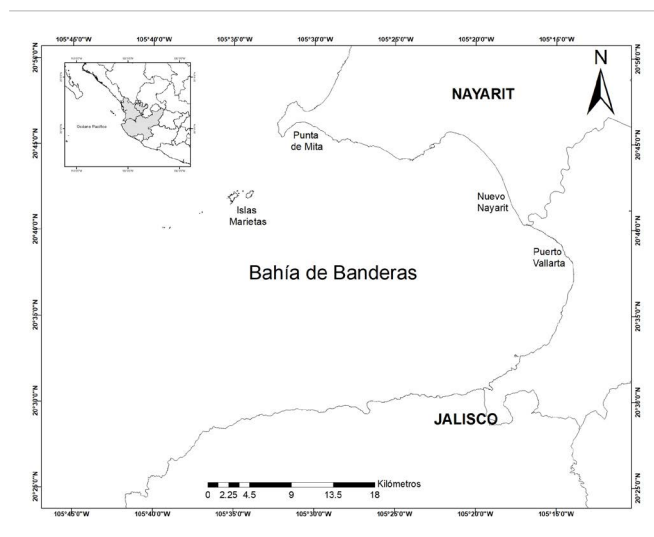
En diversas partes a nivel mundial se han estudiado las expectativas de los turistas que hacen OB (Bentz et al., 2016; Cárdenas et al., 2021; Cornejo-Ortega et al., 2018; García-Cegarra & Pacheco, 2017) y se ha encontrado que prefieren que contenga elementos educativos (Avila-Foucat et al., 2013; Bentz et al., 2016; Filby et al., 2015; Malcolm et al., 2017; Sitar et al., 2016); con un máximo de 3 a 4 embarcaciones alrededor de una ballena o grupo de ballenas y, de no cumplirse, comprometería su deseo de regresar a hacer OB (Avila-Foucat et al., 2013; Avila-Foucat et al., 2017; Fernandes & Rossi-Santos, 2018). También los

turistas expresan que prefieren minimizar los daños a las ballenas producto de la OB (Bentz et al., 2016; Cornejo-Ortega et al., 2018; Kessler et al., 2014) y que los operadores de las embarcaciones estén capacitados para cumplir las regulaciones (Orams, 2000).

## Métodos

El área de estudio se centra en Bahía de Banderas, la tercera bahía más grande de México, que forma parte de la boca del Golfo de California, en el Pacífico (Chávez Ramírez, 2008) (Figura 1). Tiene diversos atractivos turísticos, las principales localidades son Punta de Mita, La Cruz de Huanacastle, Bucerías, Nuevo Nayarit y Puerto Vallarta (Chávez Ramírez, 2008). Puerto Vallarta es considerada la segunda zona económica más importante de Jalisco y en México ocupa el tercer lugar en destinos de playa, por el número de turistas que recibe por año. La gran mayoría de los empleos de la región se relacionan con el turismo (Cornejo-Ortega & Chávez-Dagostino, 2020). Dadas sus características oceanográficas y la confluencia de varias corrientes oceánicas, la bahía es un hábitat ideal para la reproducción y crianza de la ballena jorobada y otros cetáceos (Chávez Ramírez, 2008).

Figura 1. Área de estudio. Bahía de Banderas



Para el trabajo de campo, se elaboró un cuestionario con preguntas cerradas y se aplicó a los turistas al inicio y al final del viaje. La estructura del cuestionario consta de un apartado con el perfil de los turistas, con preguntas como nacionalidad, sexo y edad del encuestado. El siguiente apartado es el de las motivaciones que el turista tuvo para visitar la región y escoger un viaje de OB; aquí se incluyeron los motivos para elegir la empresa, dónde adquirió el viaje y si fue a la región con el objetivo de ver ballenas. Para

identificar el conocimiento que los turistas tenían sobre las ballenas previo al viaje, se les preguntó si ya habían visto ballenas antes y si conocían tanto la especie a observar, como la existencia de la Norma. Con el objetivo de conocer las expectativas del turista, se les preguntó ¿Qué esperan del tour?, ¿Cuántos grupos de ballenas les gustaría ver?, ¿Qué información desean recibir del guía?, ¿A qué distancia y por cuánto tiempo quiere estar con un mismo grupo de ballenas? Y, por último, ¿Cómo le gustaría que el tour se condujera ante la posibilidad de que la actividad turística interrumpa a las ballenas?

En la encuesta posterior al viaje, el primer apartado fue para conocer cómo percibieron el desarrollo y satisfacción del viaje, incluyó preguntas sobre el tiempo, distancia y cantidad de ballenas observadas; se les preguntó si durante el viaje les mencionaron el estatus de protección que tienen las ballenas. Para conocer la satisfacción del turista se les cuestionó directamente si el número de ballenas observadas, el tiempo y la distancia de observación fue satisfactorio para ellos. Por último, se incluyó una pregunta para identificar el número de embarcaciones que los turistas observaron alrededor de las ballenas, y otra para saber si los turistas observaron cambios en el comportamiento de la especie producto de la actividad turística. El coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) para la encuesta fue de 0.90; el tamaño de la muestra se calculó con la fórmula para una muestra aleatoria simple, con una  $N$  (universo) igual a 113 008 (SEMARNAT, 2022) y  $p = 0.05$  (Cochran, 1977), dando un total de 383 encuestas (Fórmula 1).

### Fórmula 1

$$n_{mas} = \frac{Z^2 PQN}{NE^2 + Z^2 PQ} \approx 383$$

$n_{mas}$  = Tamaño de muestra para Muestreo Aleatorio Simple

$Z = 1.96$  Confianza, valor normal de la abscisa en la curva normal del 95 %

$\epsilon = \pm$  % Error estadístico máximo absoluto

$P = Q = 50$  % que es donde se maximiza la varianza

$N$  = Universo

Se aplicaron 511 encuestas en inglés o español a turistas que compraron un viaje de OB en Bahía de Banderas en tres temporadas invernales continuas de 2019 al 2022; para ello se solicitó autorización de la Administración del Sistema Portuario Nacional (ASIPONA) y 11 diferentes compañías/cooperativas que ofrecen el viaje. También se pidió consentimiento a cada turista para participar en la investigación y autorización para usar la información.

Para el análisis de la información, la base de datos se importó al programa IBM Statistical Package for Social Sciences (SPSS). Las categorías de cada variable que no estaban representadas en los datos fueron eliminadas. Se realizó una prueba de Kolmogorov-Smirnov para probar la normalidad de los datos, la cual resultó negativa. Dado los resultados anteriores se realizaron tablas de contingencia

para el análisis descriptivo de los datos con valores absolutos y relativos y una prueba U de Mann-Whitney para identificar si hay diferencias de opinión por tipo de turistas (nacionales y extranjeros). Para medir la satisfacción de los turistas se realizó un análisis expectativa – desempeño (ED) donde se evalúa la satisfacción en comparación con las expectativas (Bentz et al., 2016); para ello se obtuvieron las diferencias entre los porcentajes iniciales y finales; aquellos valores negativos indican una expectativa cumplida y los valores positivos, una expectativa no cumplida.

## Resultados

**Perfil de los turistas.** En lo referente al sexo biológico de los entrevistados, el 58.1 % fueron mujeres, esto es una proporción de 1.4 mujeres por cada hombre. Poco más de la mitad de los turistas tenían entre 36 y 59 años de edad, seguido de los adultos jóvenes (32 %) de entre 18 y 35 años. No se encontró diferencia marcada entre la procedencia de los turistas (nacionales = 46.8 % y extranjeros = 53.2 %); la mayoría de

los extranjeros fueron de Estados Unidos de América (35 %), Canadá (10 %) y Reino Unido (5 %) (**Tabla 1**).

**Motivaciones de los turistas.** Los resultados muestran que observar ballenas no fue una de las razones por la que los encuestados viajaron a Bahía de Banderas (68.5 %), esta condición se cumple más en los extranjeros (**Tabla 2**). Se encontró diferencia entre los tipos de turistas al seleccionar el tipo de empresa, al lugar donde adquirió el viaje y el tipo de embarcación. Se observó que los turistas nacionales adquieren un viaje por económico o porque no encontraron otra opción; en cambio los extranjeros lo adquieren por recomendación o porque tiene buenas prácticas. Los turistas nacionales adquieren el servicio directo en la compañía o en puntos de venta, mientras que los extranjeros lo compran en el aeropuerto, en la Internet o en el hotel. El tipo de embarcación es el resultado de los permisos otorgados por los dueños para hacer encuestas; sin embargo, en los resultados se encontró que aquellos turistas que viajaban en embarcaciones menores, como lanchas de fibra de vidrio (LFV), suelen ser principalmente nacionales (**Tabla 2**).

**Tabla 1.** Perfil social de los turistas que observan ballenas en Bahía de Banderas

	n		Sexo biológico		Edad			
			Femenino (%)	Masculino (%)	< 18 (%)	18 - 35 (%)	36 - 60 (%)	> 60 (%)
Nacionales	239	46.8	47.9	43.6	71.4	71.7	39	11.3
Extranjeros	272	53.2	52.1	56.4	28.6	28.6	61	88.7
<b>Total</b>	<b>511</b>	<b>100</b>	<b>58.1</b>	<b>41.9</b>	<b>2.8</b>	<b>32</b>	<b>50.7</b>	<b>14.5</b>

Fuente: trabajo de campo

**Tabla 2.** Motivaciones de los turistas para contratar un viaje de observación de ballenas

	n (%)	Total (%)	Nacionales (%)	Extranjeros (%)	U de Mann-Whitney
<i>¿Viajó a Bahía de Banderas a ver ballenas?</i>					
Sí	91	31.5	44.4	55.6	
No	198	68.5	29.7	70.3	7873
<b>Total</b>	<b>289</b>	<b>100</b>	<b>34.4</b>	<b>65.6</b>	<b>p = 0.015</b>
<i>¿Por qué eligió esa empresa?</i>					
Buenas prácticas	39	9.7	42.1	57.9	
Económico	43	10.7	67.4	32.6	
No encontró otra	26	6.5	65.4	34.6	
Recomendado	295	73.2	37	63	16 501.5
<b>Total</b>	<b>403</b>	<b>100</b>	<b>42.6</b>	<b>57.4</b>	<b>p = 0.001</b>

	<i>n</i> (%)	Total (%)	Nacionales (%)	Extranjeros (%)	<i>U de Mann-Whitney</i>
<i>¿Dónde adquirió el viaje?</i>					
Aeropuerto	4	1.4	0	100	
Compañía	83	28.4	63.4	36.6	
Hotel/Internet	181	62	17.4	82.6	
Puntos de venta	24	8.2	54.2	45.8	6745
Total	292	100	33.3	66.7	<i>p</i> = 0.000
<i>Tipo de embarcación elegida</i>					
Catamarán	367	71.8	48.6	51.4	
Lancha de fibra de vidrio	39	7.6	97.4	2.6	
Lancha inflable	67	13.1	14.9	85.1	
Velero	38	7.4	35.1	64.9	28993
Total	511	100	46.8	53.2	<i>p</i> = 0.026

Fuente: trabajo de campo

**Experiencia y conocimiento previo en los turistas.** Más de la mitad de los entrevistados no tenía la experiencia de observar ballenas (63.1 %), el 58.5 % desconocía la especie a observar; sin embargo, la proporción de extranjeros que ya había visto ballenas y que conoce la especie a observar, es mayor comparada con la de nacionales. En general, los turistas desconocen que en México existe una regulación para observar ballenas; aquellos que expresaron conocer la existencia de una regulación fueron en su mayoría nacionales (Tabla 3).

**Expectativas del viaje.** Casi tres cuartas partes 73.4 % de los turistas entrevistados externó su deseo de ver muchas ballenas y en varios grupos (99.2 %). Aquellos turistas cuyas expectativas fueron aprender y tomar fotos estuvieron representados mayormente por nacionales. En general, el 66.9 % de los encuestados deseaba que la información

recibida fuese sobre biología y el 22 %, sobre conservación. Las expectativas de los turistas fueron: ver a las ballenas a una distancia corta (51.1 %); no hay diferencia entre el tipo de turistas con respecto a la información que desean recibir, en la distancia a la cual les gustaría observar a la ballena, ni en la cantidad de grupos de ballenas a observar a lo largo del viaje (Tabla 4). En lo referente al tiempo de observación, la mayoría de los turistas prefiere permanecer de 15 a 30 minutos por grupo de ballenas, los turistas extranjeros son quienes desean permanecer menos tiempo. El 73.4 % de los turistas optó por no interrumpir la actividad de las ballenas ante la posibilidad de que la actividad turística las perturbe. Existen diferencias en las respuestas según la procedencia: el 64.4 % de los extranjeros prefiere no interrumpir a las ballenas, mientras que el 81.8 % de los nacionales prefiere interrumpirlas (Tabla 4).

**Tabla 3.** Conocimiento previo de los turistas que observan ballenas en Bahía de Banderas

	<i>n</i> (%)	Total (%)	Nacionales (%)	Extranjeros (%)	<i>U de Mann-Whitney</i>
<i>¿Han visto ballenas antes?</i>					
Sí	97	36.9	16.7	83.3	
No	166	63.1	50.3	49.7	5 355
Total	263	100	37.9	62.1	<i>p</i> = 0.000
<i>¿Sabe qué especie de ballena va a observar?</i>					
Sí	171	41.5	33.7	66.3	
No	241	58.5	49	51	17 283
Total	412	100	42.6	57.4	<i>p</i> = 0.002

	<i>n</i> (%)	Total (%)	Nacionales (%)	Extranjeros (%)	<i>U de Mann-Whitney</i>
<i>¿Conoce si existe alguna regulación para observar ballenas?</i>					
Sí	127	30.8	56	44	
No	285	69.2	36.7	63.3	16 953
Total	412	100	42.6	57.4	<i>p</i> = 0.000

Fuente: trabajo de campo

**Tabla 4.** Expectativas de los turistas que observan ballenas en Bahía de Banderas

	<i>n</i> (%)	Total (%)	Nacionales (%)	Extranjeros (%)	<i>U de Mann-Whitney</i>
<i>¿Qué espera del tour?</i>					
Aprender	33	16.3	87.5	12.5	
Tomar fotos	21	10.3	71.4	28.6	
Ver muchas ballenas	149	73.4	56.5	43.5	3 647
Total	203	100	63	37	<i>p</i> = 0.001
<i>¿Le gustaría ver varios grupos?</i>					
Sí	379	99.2	41	59	
No	3	0.8	50	50	17 248.5
Total	382	100	41	59	<i>p</i> = 0.0796
<i>¿Qué tipo de información le gustaría recibir?</i>					
Anécdotas	17	7.2	58.8	41.2	
Biología	158	66.9	31.6	68.4	
Conservación	52	22	59.6	40.4	
Legislación	1	0.4	100	0	
Nada	8	3.4	0	100	59 845.5
Total	236	100	39.1	60.9	<i>p</i> = 0.255
<i>Distancia de observación deseada</i>					
Cerca (5 m)	227	55.1	44.7	55.3	
Alejado (60 m)	166	40.3	40.6	59.4	
Retirado (100 m)	19	4.6	35.3	67.7	19 341
Total	412	100	42.6	57.4	<i>p</i> = 0.323
<i>Tiempo de observación</i>					
15 min	170	41.4	33.1	66.9	
30 min	166	40.4	47.6	52.4	
60 min	36	8.8	48.6	51.4	
Todo el tour	39	9.5	59.5	40.5	16 500.5
Total	411	100	42.8	57.2	<i>p</i> = 0.001

	<i>n</i> (%)	Total (%)	Nacionales (%)	Extranjeros (%)	<i>U de Mann-Whitney</i>
<i>¿Qué desea hacer si el tour afecta a las ballenas?</i>					
Indiferente	87	23.6	50.6	49.4	
Interrumpir	11	3.0	81.8	18.2	
No interrumpir	271	73.4	35.6	64.4	13 787
Total	369	100	40.5	59.5	<i>p</i> = 0.003

Fuente: trabajo de campo

**Percepción del desarrollo de la actividad turística.** En las encuestas de salida, la mayoría de los turistas expresaron ver suficientes ballenas (75.7 %). Poco más de la mitad de los turistas percibió un tiempo de entre 15 y 30 minutos por grupo de ballenas; el 41.7 % dijo estar por 1 hora o más con un mismo grupo. La distancia de observación percibida por los turistas fue igual o mayor a 60 metros (79.7 %) y el 20.3 % percibió ver a las ballenas a una distancia muy cercana a la embarcación (5 metros). No hubo diferencias entre nacionales y extranjeros con la percepción sobre la cantidad de ballenas, la distancia y el tiempo de observación percibido (**Tabla 5**).

**Percepción de los turistas sobre las embarcaciones y la reacción de las ballenas.** La mayoría de los turistas

observó más de cinco embarcaciones alrededor de las ballenas (58.4 %). El 38.6 % de los turistas entrevistados percibió de 1 a 4 embarcaciones alrededor de un grupo de ballenas; hubo diferencia en la percepción del número de embarcaciones alrededor de las ballenas según el tipo de turista (**Tabla 6**): los extranjeros reportaron mayormente 5 a 9 embarcaciones, mientras que los nacionales reportaron más de 10 embarcaciones. En general, el 65.7 % de los encuestados mencionó desconocer el estatus de protección de las ballenas; sin embargo, los extranjeros fueron quienes tenían mayor conocimiento sobre este punto. Por último, 5 de cada 10 turistas observaron a las ballenas reaccionar ante la presencia de embarcaciones (**Tabla 6**).

**Tabla 5.** Percepción de los turistas sobre el desarrollo del viaje de observación de ballenas

	<i>n</i> (%)	Total (%)	Nacionales (%)	Extranjeros (%)	<i>U de Mann-Whitney</i>
<i>Cantidad de ballenas observadas</i>					
Pocas	87	24.3	46.4	53.6	
Suficientes	271	75.7	37.5	62.5	13 906.5
Total	358	100	39.7	60.3	<i>p</i> = 0.147
<i>Tiempo de observación por grupo de ballenas</i>					
15 min	92	30	32.2	67.8	
30 min	87	28.3	34.9	65.1	
60 min	80	26.1	26.2	73.8	
Todo el tour	48	15.6	55.3	44.7	9 402
Total	307	100	35	65	<i>p</i> = 0.138
<i>¿El tiempo de observación fue suficiente para usted?</i>					
Sí	365	89.5	39.7	60.3	
No	43	10.5	62.8	37.2	18 019.5
Total	408	100	42.2	57.8	<i>p</i> = 0.004
<i>¿Distancia de observación percibida?</i>					
Cerca (5 m)	60	20.3	38.3	61.7	

	<i>n</i> (%)	Total (%)	Nacionales (%)	Extranjeros (%)	<i>U de Mann-Whitney</i>
Alejado (60 m)	213	72.2	32.9	67.1	
Retirado (100 m)	22	7.5	33.3	66.7	9 138
Total	295	100	34	66	<i>p</i> = 0.493
<i>¿La distancia de observación fue apropiada para usted?</i>					
Sí	378	92.6	39.9	60.1	
No	30	7.4	70	30	18 123.5
Total	408	100	42.2	57.8	<i>p</i> = 0.001

Fuente: trabajo de campo

**Tabla 6.** Percepción de los turistas sobre el número de embarcaciones y su efecto sobre las ballenas

	<i>n</i> (%)	Total (%)	Nacionales (%)	Extranjeros (%)	<i>U de Mann-Whitney</i>
<i>¿Cuántas embarcaciones había alrededor de las ballenas?</i>					
Ninguna	11	2.9	0	100	
Pocas (1 - 4)	146	38.6	27.3	72.7	
Moderadas (5 – 9)	109	28.8	38	62	
Muchas (> 10)	112	29.6	64.9	35.1	10 538.5
Total	378	100	40.8	59.2	<i>p</i> = 0.000
<i>¿Le informaron si la ballena jorobada está en peligro?</i>					
Sí	140	34.3	32.1	67.9	
No	268	65.7	47.4	52.6	17 026
Total	408	100	42.2	57.8	<i>p</i> = 0.003
<i>¿Observó si las ballenas cambiaron su comportamiento al acercarse las embarcaciones?</i>					
No reaccionaron	167	50	32.7	67.3	
Se acercaron	37	11.1	22.2	77.8	
Se alejaron	89	26.6	52.9	47.1	
Se hundieron	41	12.3	41.5	58.5	10 902
Total	334	100	38	62	<i>p</i> = 0.017

Fuente: trabajo de campo

**Análisis de la expectativa y el desempeño del viaje.**

Poco más de una cuarta parte de los turistas (75.7 %) expresó sentirse satisfecha con el número de ballenas observadas. Para el 89.5 % de los encuestados fue satisfactorio el tiempo de observación; hubo una diferencia en la percepción de esta variable por tipo de turista: los extranjeros se sintieron más satisfechos (60.3 %); de los turistas que expresaron no estar satisfechos con el tiempo, el 62.8 % fue de nacionales.

Un comportamiento similar al tiempo se encontró con la satisfacción del turista respecto a la distancia (Tabla 5). Por otro lado, en el análisis de ED se observa que no se cumplieron las expectativas del turista que buscaba ver a las ballenas cerca de la embarcación (< 5 m) o por un tiempo entre 15 y 30 minutos (Tabla 7): en los turistas nacionales fue en quienes menos se cumplieron estas expectativas (Figura 2).



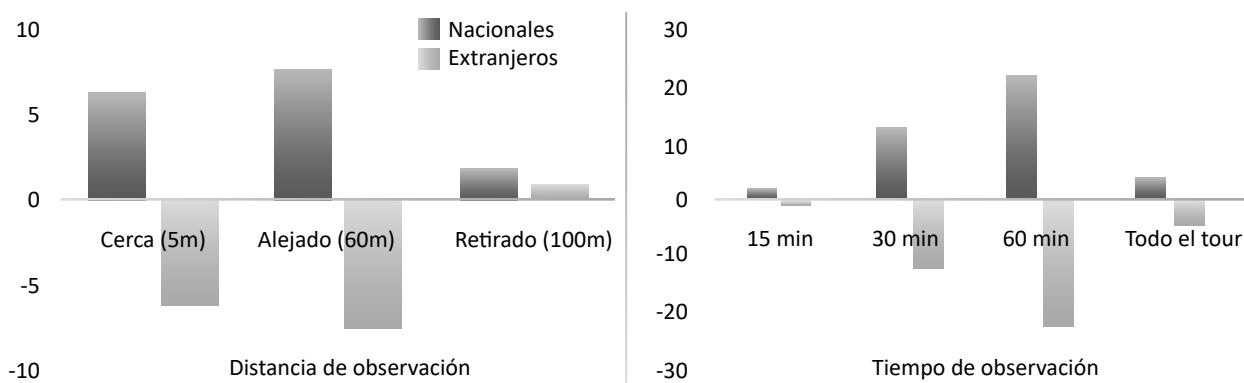
**Tabla 7.** Análisis de las expectativas de los turistas en relación con el tiempo y la distancia de observación\*

Atributo	Distancia de observación (metros)			Tiempo de observación (minutos)			
	Cerca (5)	Alejado (60)	Retirado (100)	15	30	60	Todo el viaje
Expectativa cumplida	34.8	-31.9	-2.9	11.4	12.1	-17.3	-6.1

\* Valores negativos indican expectativa cumplida, valores positivos indican expectativa no cumplida

Fuente: trabajo de campo

Figura 2. Análisis de la expectativa- desempeño (ED) por tipo de turista en las variables de distancia (izquierda) y tiempo (derecha)\*



\* Valores negativos indican expectativa cumplida; valores positivos, expectativa no cumplida

Fuente: trabajo de campo

## Discusión

Este estudio representa un análisis preliminar de las expectativas y percepciones de los viajes de OB en Bahía de Banderas de acuerdo con el tipo de turistas (nacionales y extranjeros).

### *Motivaciones y conocimiento previo de los turistas.*

En estudios sobre la OB a nivel mundial, se reconoce a Bahía de Banderas como un lugar para observar ballenas (Hoyt & Iñiguez, 2008), actividad que es un importante componente económico para la región (Chávez-Ramírez & de la Cueva-Salcedo, 2009), los resultados de las encuestas muestran que solo el 36.9 % de los turistas entrevistados viajaron a Bahía de Banderas con este fin (Tabla 2); esto sugiere que, para los turistas entrevistados, Bahía de Banderas no es un área reconocida para observar ballenas, sino más bien un destino donde los visitantes llegan con otros fines y contratan el viaje de OB por recomendación del hotel. Este resultado contrasta con lo reportado por Cárdenas et al. (2021) para el

archipiélago de las Perlas, en Panamá, donde la mayoría de los turistas expresaron que observar ballenas es una de las principales razones de su viaje al sitio.

Actualmente, solo el 36.9 % de los visitantes han visto ballenas antes (Tabla 3); esto representa un descenso en el número de turistas experimentados en relación al periodo 2013-2014 (Cornejo-Ortega et al., 2018), cuando 5 de cada 10 turistas ya habían visto ballenas antes en un país o región diferente. La proporción de turistas que han observado ballenas previamente es similar a lo reportado por (Avila-Foucat et al., 2013). Comparando estos datos con los obtenidos entre 2013-2014, se puede deducir que el porcentaje de turistas experimentados ha bajado (Cornejo-Ortega et al., 2018) y, aunque se desconoce la razón o no se puede explicar, es un punto al que se debe poner atención como destino turístico y es que aunque la OB esté creciendo a nivel mundial, en la región dicha actividad compite con dos zonas turísticas de sol y playa: Puerto Vallarta y Riviera Nayarit. Por otro lado, dado que la gran mayoría de los turistas no había visto ballenas

antes y no sabía la especie que iban a observar (**Tabla 2**), se les puede considerar con un nivel de especialización bajo (Malcolm & Duffus, 2008, en Malcolm et al. 2017), pues no tenían un contexto de la situación, solo aquel que pudieron haber visto en la publicidad.

**Expectativas de los turistas que observan ballenas jorobadas en Bahía de Banderas.** Acorde con los resultados, la principal motivación de los turistas al contratar un servicio para hacer avistamiento de ballenas es “ver” muchos ejemplares (73.4 %); sin embargo, las opciones de respuesta ofrecidas en esta pregunta pudieron haber sesgado la opinión del turista, ya que no existía la posibilidad de responder por ejemplo “ver” una sola ballena o pocas. No obstante, estos resultados sí representan un ligero cambio con respecto a las respuestas de los turistas de la región para el periodo 2013-2014, ya que para estos fue de “importante a esencial” ver al menos una ballena y de “ligeramente importante a importante” ver muchas ballenas (Cornejo-Ortega et al., 2018). En ambos periodos de encuestas, los turistas buscan que el viaje no interrumpa con las actividades de las ballenas, sino que este se conduzca de una manera respetuosa con las ballenas y el ambiente. Este resultado no es exclusivo para Bahía de Banderas, más bien es un deseo de los observadores de ballenas a nivel mundial (Bentz et al., 2016; Cárdenas et al., 2021; Cornejo-Ortega et al., 2018).

En general, los turistas expresaron que desean ver a las ballenas a 5 metros de distancia de la embarcación (al lado de la embarcación), similar a como lo expresaron en 2013-2014 (“ver ballenas cerca de la embarcación”) (Cornejo-Ortega et al., 2018) o a la distancia mínima posible (Kessler et al., 2014); en ninguno de estos se especifica la distancia exacta. En el presente estudio, se consideró importante especificar en metros la distancia de observación deseada y dejar que el turista eligiera, así se puede hacer una interpretación más clara de lo que realmente espera el turista, ya que una distancia mínima posible puede ser aquella que marca la regulación vigente para cada región y no necesariamente las expectativas de los encuestados. Algunos turistas se sienten incómodos por la cercanía a las ballenas, no solo por su seguridad, sino por los impactos potenciales que la actividad pudiera tener sobre estas (Cárdenas et al., 2021). En cuanto al tiempo de observación, este estudio es el primero que lo reporta, y se incluyó dado que es uno de los lineamientos establecidos en la NOM-131-SEMARNAT-2010 (igual o menor a 30 minutos), pero además es un complemento para la pregunta de la encuesta inicial: cantidad de grupos de ballenas que los turistas desean observar; considerando que si la respuesta es observar varios grupos, entonces, es necesario invertir poco tiempo por grupo de ballenas para satisfacer esta expectativa.

Desde el periodo 2013-2014 hasta la actualidad, el porcentaje de turistas que desea aprender sobre las ballenas durante el viaje es inferior al 20 %, (9.6 % en la temporada 2013-2014 y 16.3 % del presente estudio) y aunque pareciera

que, en este estudio, ese dato está sesgado por la pregunta y sus respuestas (**Tabla 4**), si se compara con los resultados de Cornejo-Ortega y colaboradores (2018) puede corroborarse que el aprendizaje es un punto de poco interés para los turistas, pues no viajaron a la región a ver ballenas; es decir, no son ecoturistas, son más bien turistas con bajo nivel de especialización, que tomaron el viaje por sugerencia del hotel, como una actividad complementaria a sus vacaciones de sol y playa, razón por la cual, este tipo de turistas le dan más relevancia a la experiencia (Malcolm et al., 2017).

Aunque no todos los entrevistados mencionaron que deseaban aprender sobre las ballenas, sí indicaron el tipo de información que les gustaría recibir, siendo los aspectos biológicos y de conservación los más populares (**Tabla 4**); este resultado concuerda con lo expresado por turistas en estudios previos (Cornejo-Ortega et al., 2018; García-Cegarra & Pacheco, 2017).

**Desempeño, satisfacción y observaciones de los turistas después del viaje.** Acorde con los resultados del análisis ED (**Tabla 7**), se observa que las expectativas de los turistas entrevistados que deseaban ver a las ballenas a una distancia de 5 metros (55.1 %) no fueron cumplidas (**Tabla 4**). Lo mismo sucedió con la variable de tiempo para quienes deseaban ver por 15 o 30 minutos a las ballenas (81.8 %). Dado que estas observaciones involucran a la mayoría de los turistas y considerando el análisis ED, se puede establecer que los viajes de OB no cumplen con las expectativas de los turistas (**Tabla 7, Figura 2**), y este resultado difiere de acuerdo con el tipo de turistas, pues fueron los turistas nacionales quienes no cumplieron sus expectativas, respecto del tiempo y la distancia (**Figura 2**). Empero, aunque en el análisis ED se observa que no se cumplieron las expectativas de los turistas, durante la encuesta estos expresaron haber visto suficientes ballenas y estar satisfechos con el tiempo y la distancia de observación (**Tabla 5**); este resultado puede deberse a que los turistas se centran en los aspectos positivos del viaje. Altos niveles de satisfacción ya han sido reportados por otro autor en otras regiones (Orams, 2000). En este caso, la satisfacción puede estar más relacionada con la experiencia vivida al ver ballenas por primera vez, y por el tamaño y el comportamiento de las ballenas (Cárdenas et al., 2021; Malcolm et al., 2017). Los turistas que observan ballenas en Bahía de Banderas se consideran de nivel bajo de especialización de acuerdo con Malcolm y Duffus (2008, en Malcolm et al. 2017); en consecuencia estos tipos de turistas suelen expresar altos niveles de satisfacción (Malcolm et al., 2017; Orams, 2000). Esto también podría explicarse de acuerdo con la teoría de las expectativas, donde la expectativa misma es suficiente para que este resultado se produzca, aunque este no se haya logrado del todo, debido al “efecto placebo” derivado de las expectativas (Colagiuri et al., 2011). Las expectativas son un tema complejo que depende de factores diversos, que cuando se contrastan con

lo obtenido, unas veces producen insatisfacción y otras, lo contrario. Otro factor que influye en las expectativas de los turistas entrevistados es la mercadotecnia, pues, por ejemplo, en el tema de la distancia, en los anuncios publicitarios se aprecia a las ballenas muy cerca (Curtin, 2010; Orams, 2000).

Por último, al finalizar el viaje solo el 34.3 % de los encuestados mencionó conocer la categoría de riesgo de las ballenas; esto puede ser un indicador de que los guías de turistas no comparten este tipo de información con los turistas o si lo hacen no es de la manera correcta. De acuerdo con Sandaruwani et al. (2016) los guías deben estar capacitados y transformar la experiencia del turista en una experiencia inolvidable que, además de darles información sobre la biología de las ballenas, pueda dejarles datos sobre la conservación de las ballenas y el ambiente en general. De esta manera, se atiende tanto a la expectativa inicial del turista sobre la información a recibir, sus deseos de no interrumpir a las ballenas (**Tabla 4**) como a los principios básicos del ecoturismo sustentable (Pace et al., 2015).

Cabe señalar que este estudio representa las opiniones de los turistas sobre cómo se desarrolló la actividad turística y no pruebas reales de cómo los prestadores conducen los viajes en Bahía de Banderas. Este estudio representa una evaluación indirecta de la aplicación de la regulación mexicana vigente en materia de observación de ballenas, por ello las preguntas de tiempo, distancia y número de embarcaciones se adaptaron a partir de los lineamientos establecidos en la NOM-131-SEMARNAT-2010. Por último, dado que se ha registrado un aumento en los permisos solicitados por las embarcaciones turísticas ante la SEMARNAT, producto de la demanda de la actividad, se considera necesario continuar realizando encuestas que recaben los motivos, expectativas, satisfacción y observaciones del turista, y utilizar los resultados como un incentivo para que los prestadores de servicios turísticos mejoren el servicio y la calidad del viaje, así como para mejorar las regulaciones existentes.

## Conclusiones

La actividad de OB en Bahía de Banderas es en general satisfactoria para los turistas, incluso cuando no se cumplieron sus expectativas iniciales, y se relaciona más con el número de ballenas observadas y su comportamiento que con la distancia y tiempo de observación. Los turistas están más interesados en ver muchas ballenas y tienen un bajo nivel de especialización. También se encontró que estos turistas buscan que los viajes no interrumpan las actividades de las ballenas y, además, son capaces de percibir las aglomeraciones como negativas. También se encontró que la mayoría de los turistas al finalizar el viaje desconoce sobre el estatus de protección de las ballenas.

Acorde con las respuestas de los turistas, y aunque no era el objetivo, se puede inferir en general que, durante el

desarrollo de los viajes, los operadores de servicios turísticos no se conducen de acuerdo a la NOM-131-SEMARNAT-2010 en lo referente al tiempo, distancia de observación y número de embarcaciones alrededor de las ballenas. Por lo anterior, es necesaria una investigación que aborde la observancia de la NOM-131-SEMARNAT-2010 por parte de los prestadores de servicios, y los conocimientos y actitudes ambientales de los turistas al finalizar el viaje. Por último, este estudio puede ser una herramienta útil para valorar la calidad del viaje, conocer los deseos de los turistas y con ello motivar a los prestadores de servicios turísticos a mejorar la calidad del servicio.

## Referencias

- Appleton-Knapp, S. L., & Krentler, K. a. (2006). Measuring Student Expectations and Their Effects on Satisfaction: The Importance of Managing Student Expectations. *Journal of Marketing Education*, 28(3), 254–264. doi: 10.1177/0273475306293359
- Avila-Foucat, V. S., Gendron, D., Revollo-Fernandez, D., Popoca, E. I., & Ramirez, A. (2017). Determinants of the potential demand for whale watching in Loreto Bay National Park. *Marine Policy*, 81(July 2016), 37–44. <https://doi.org/10.1016/j.marpol.2017.03.006>
- Avila-Foucat, V. S., Sánchez Vargas, A., Frisch Jordan, A., & Ramírez Flores, O. M. (2013). The impact of vessel crowding on the probability of tourists returning to whale watching in Banderas Bay, Mexico. *Ocean and Coastal Management*, 78, 12–17. <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2013.03.002>
- Bentz, J., Lopes, F., Calado, H., & Dearden, P. (2016). Enhancing satisfaction and sustainable management: Whale watching in the Azores. *Tourism Management*, 54, 465–476. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.11.016>
- Cárdenas, S., Gabela-Flores, M. V., Amrein, A., Surrey, K., Gerber, L. R., & Guzmán, H. M. (2021). Tourist Knowledge, Pro-Conservation Intentions, and Tourist Concern for the Impacts of Whale-Watching in Las Perlas Archipelago, Panama. *Frontiers in Marine Science*, 8(April), 1–10. <https://doi.org/10.3389/fmars.2021.627348>
- Chávez-Ramírez, R., & de la Cueva-Salcedo, H. (2009). Sustentabilidad y regulación de la observación de ballenas en México. *Revista Legislativa de Estudios Sociales y de Opinión Pública*, 2(4), 231–262.
- Chávez Ramírez, R. (2008). *El mercado de observación de ballenas en el Pacífico mexicano* (Vol. 53, Issue 9). Colegio de la Frontera Norte.
- Cochran, W. G. (1977). The estimation of sample size. In *Sampling Techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons, Inc.
- Colagiuri, B., Livesey, E. J., & Harris, J. A. (2011). Can expectancies produce placebo effects for implicit learning? *Psychonomic Bulletin and Review*, 18(2), 399–405. <https://doi.org/10.3758/s13423-010-0041-1>
- Cornejo-Ortega, J. L., Chavez-Dagostino, R. M., & Malcolm, C. D. (2018). Whale watcher characteristics, expectation-satisfaction, and opinions about whale watching for private vs community-based companies in Bahía de Banderas, Mexico. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 13(5), 790–804. <https://doi.org/10.2495/SDP-V13-N5-790-804>

- Cornejo-Ortega, J. L., & Dagostino, R. M. C. (2020). The tourism sector in Puerto Vallarta: An approximation from the circular economy. *Sustainability (Switzerland)*. <https://doi.org/10.3390/su12114442>
- Curtin, S. (2010). The self-presentation and self-development of serious wildlife tourists. *International Journal of Tourism Research*, 12(1), 17–33. <https://doi.org/10.1002/jtr.734>
- Elkhani, N., & Bakri, A. (2012). Review on “Expectancy Disconfirmation Theory”(EDT) Model in B2C E-Commerce. *Journal of Information Systems Research Innovation*, 95–102. [https://seminar.utmspace.edu.my/jisri/download/f\\_finalpublished/pub12\\_expectancydisconfirmationtheory\\_inb2c\\_ecommerce\\_amend.pdf](https://seminar.utmspace.edu.my/jisri/download/f_finalpublished/pub12_expectancydisconfirmationtheory_inb2c_ecommerce_amend.pdf)
- Fernandes, L., & Rossi-Santos, R. (2018). An Integrated Framework to Assess the Carrying Capacity of Humpback Whale-Watching Tourism in Praia do Forte, Northeastern Brazil. In *Advances in marine vertebrate research in Latin America* (Vol. 22, Issue January, pp. 197–220). <https://doi.org/10.1007/978-3-319-56985-7>
- Filby, N. E., Stockin, K. A., & Scarpaci, C. (2015). Social science as a vehicle to improve dolphin-swim tour operation compliance? *Marine Policy*, 51, 40–47. <https://doi.org/10.1016/j.marpol.2014.07.010>
- García-Cegarra, A. M., & Pacheco, A. S. (2017). Whale-watching trips in Peru lead to increases in tourist knowledge, pro-conservation intentions and tourist concern for the impacts of whale-watching on humpback whales. *Aquatic Conservation: Marine and Freshwater Ecosystems*, 27(5), 1011–1020. <https://doi.org/10.1002/aqc.2754>
- Hoyt, E., & Iñiguez, M. (2008). *The State of Whale Watching in Latin America* (Vol. 60).
- Kessler, M., Harcourt, R., & Bradfor, W. (2014). Will whale watchers sacrifice personal experience to minimize harm to whales? *Tourism in Marine Environments*, 10(1–2), 21–30. <https://doi.org/10.3727/154427314X14056884441662>
- Malcolm, C. D., Dagostino, R. M. C., & Ortega, J. L. C. (2017). Experiential and Learning Desires of Whale Watching Guides Versus Tourists in Bahía de Banderas, Puerto Vallarta, Mexico. *Human Dimensions of Wildlife*, 22(6), 524–537. <https://doi.org/10.1080/10871209.2017.1367442>
- Mallard, G. (2019). Regulating whale watching: A common agency analysis. *Annals of Tourism Research*, 76(December 2018), 191–199. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.04.011>
- Meynecke, J. O., Richards, R., & Sahin, O. (2017). Whale watch or no watch: the Australian whale watching tourism industry and climate change. *Regional Environmental Change*, 17(2), 477–488. <https://doi.org/10.1007/s10113-016-1034-z>
- Orams, M. B. (2000). Tourists getting close to whales, is it what whale-watching is all about? *Tourism Management*, 21(6), 561–569. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00006-6](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00006-6)
- Pace, D., Tizzi, R., & Mussi, B. (2015). Cetaceans Value and Conservation in the Mediterranean Sea. *Journal of Biodiversity & Endangered Species*, 01(s1). <https://doi.org/10.4172/2332-2543.s1-004>
- Parsons, E. C. M. (2012). The Negative Impacts of Whale-Watching. *Journal of Marine Biology*, 2012, 1–9. <https://doi.org/10.1155/2012/807294>
- Sandaruwani, J. A., Chehanika, R., Gnanapala, C., & Athula, W. K. (2016). The role of tourist guides and their impacts on sustainable tourism development: A critique on Sri Lanka. *Tourism, Leisure and Global Change*, 3(0), TOC 62.
- Sao Joao, E. A., Spowart, J., & Taylor, A. (2019). Employee training contributes to service quality and therefore sustainability. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(2).
- SEMARNAT. (2011). *NORMA Oficial Mexicana NOM-131-SEMARNAT-2010*. Diario Oficial de la Federación 1 (2011). <https://doi.org/10.2307/3504352>
- SEMARNAT. (2022). *Resultados de la observación de ballenas para la Bahía de Banderas (Jalisco y Nayarit). ANEXO Ultimas 5 temporadas de observacion de ballenas Jalisco y Nayarit. Información solicitada a través de la Unidad de Transparencia del INAI*.
- Sitar, A., May-Collado, L. J., Wright, A. J., Peters-Burton, E., Rockwood, L., & Parsons, E. C. M. (2016). Boat operators in Bocas del Toro, Panama display low levels of compliance with national whale-watching regulations. *Marine Policy*, 68, 221–228. <https://doi.org/10.1016/j.marpol.2016.03.011>