

## Resource allocation, visitor's satisfaction and management of National Parks in Costa Rica, Honduras and Nicaragua

### *Asignación de recursos, satisfacción del visitante y manejo de Parques Nacionales en Costa Rica, Honduras y Nicaragua*

**Juan Antonio Aguirre González<sup>1</sup>**

**ABSTRACT:** The rapid growth forecasted of new visitors arriving to Central America national parks will make essential for park managers to consider visitor satisfaction in its planning process. A total of 915 surveys, 312 to local and 603 to foreign visitors were conducted in Honduras, Nicaragua and Costa Rica, to determine using a gap form of the expectations-disconfirmation model the satisfaction of local and foreign visitors with the infrastructure, services and recreational options. The study found that there were important differences and similarities between local and foreign visitors in socio demographics and in the satisfaction rating awarded to key infrastructure, services and recreational options. Standardized regression model identified using stepwise procedure single out the variables that influence the overall gap in satisfaction with the visit. The material permitted improved resource allocation and management decisions by the parks administrator in terms of the elements they needed to consider in their site maintenance and investment planning in order to increase the visitor's satisfaction with the visit.

**Key Words:** Visitors Satisfaction, expectation disconfirmation model, national park, management, budget allocation, Central America.

**RESUMEN:** El rápido crecimiento en el número de nuevos visitantes, que se prevé ocurrirá en los parques nacionales de la América Central en los próximos años, hace necesario que los administradores de parques de la región consideren cada vez más el nivel de satisfacción de los visitantes, por lo que se les ofrece a los visitantes en materia de infraestructura, servicios y opciones recreativas, en sus procesos de planificación y manejo de los parques. Un estudio basado en 915 encuestas, 312 a visitantes de origen local y 603 a visitantes de origen extranjero fue realizado en Honduras, Nicaragua y Costa Rica, con el fin de determinar la brecha en satisfacción de los visitantes con la infraestructura, los servicios y las opciones recreativas, utilizando una forma modificada del modelo de brecha basado en la teoría de las expectativas-desconfirmación. El estudio encontró que había diferencias y semejanzas significativas al nivel de 95% de probabilidad entre las características socio-demográficas y los niveles de satisfacción de los visitantes locales y extranjeros a los diferentes parques y entre los visitantes locales y extranjeros en cada parque. Modelos estandarizados fueron identificados para cada parque en cada categoría de visitante los cuales permitieron identificar aquellas variables que más influenciaban la brecha en satisfacción. El material anterior permitió además identificar aquellas áreas más importantes a las cuales se les deberían asignar recursos financieros para mejorar en el corto plazo los niveles de satisfacción de los visitantes.

**Palabras Claves:** Satisfacción de los Visitantes, modelo expectativas-desconfirmación, manejo de parques nacionales, asignación presupuestaria. Centro América.

(Recibido: 20 marzo 2006. Aceptado 30 julio 2006)

*Un reconocimiento especial a: Ing Juan Dobles, Administrador del Parque Nacional Volcán Poas, Costa Rica, Ing Enoc Hernández Administrador de; Parque Nacional Reserva Natural Volcán Mombacho, Nicaragua y Lic Manuel López Luna, Administrador del Parque Nacional La Tigra, Honduras por su apoyo, consejos y su experiencia sobre el tema, aportes sin los cuales este trabajo no hubiera sido posible.*

<sup>1</sup>Ph.D. Economista Ambiental y de la Recreación. The School for Field Studies. Center for Sustainable Development Apartado 150-4013. Atenas. Alajuela. Costa Rica. E mail: jaguirre@fieldstudies.org and jaguirre@racsa.co.cr