

RESEARCH / INVESTIGACIÓN

Avistaje de elefantes marinos en Península Valdés, Argentina: Importancia y satisfacción desde la perspectiva de guías de turismo y turistas

Watching southern elephant seals in Peninsula Valdes, Argentina: Importance and satisfaction of the tour guide and tourist perspective

María Belén González¹, Alexandra Sapoznikow², Mirtha Noemi Lewis³.

Resumen: El turismo de naturaleza ha tenido gran crecimiento en las últimas décadas. En Península Valdés, Argentina, Patrimonio Natural de la Humanidad, el turismo constituye una de las principales actividades económicas de la región basada en el avistaje de fauna marina. Entre las especies convocantes se encuentra elefante marino del sur (*Mirounga leonina*) que conforma la única colonia continental de la especie. El presente trabajo evaluó los intereses de dos grupos de actores sociales vinculados con la actividad turística (turistas y guías de turismo) y su percepción acerca del avistaje de elefantes marinos como recurso turístico. Se realizaron entrevistas estructuradas a guías y turistas y un taller de trabajo con guías. Ambos grupos coincidieron en que el avistaje de fauna es el principal motivo de la visita, siendo la ballena la especie que más interés genera, y el elefante marino ocupa un lugar secundario. La experiencia de observar a los elefantes marinos en su hábitat fue satisfactoria en los diferentes sitios de observación, siendo la distancia de observación y la cantidad de animales, factores decisivos en el grado de satisfacción. Por su tamaño, dimorfismo sexual y comportamiento, el elefante marino genera sensaciones de asombro e interés en los turistas y es un recurso importante para los guías durante una excursión regular. Sin embargo, no es suficientemente aprovechado como oportunidad para comunicar problemas de conservación de la especie o del ambiente marino. Los resultados son claves para diseñar futuras estrategias de manejo y planificación del turismo en Península Valdés y áreas adyacentes.

Palabras clave: turismo de naturaleza, satisfacción turística, per-

cepciones en turismo, elefante marino del sur, Península Valdés

Abstract: Nature-based tourism is growing in the last decades. In Peninsula Valdés, Patagonia Argentina, Natural World Heritage area, the tourism is one of the main economic activities of the region based on watching marine wildlife. The southern elephant seal (*Mirounga leonina*) colony in Peninsula Valdés is the only continental in the southern hemisphere. The objectives of this study were to evaluate two groups of social actors linked to tourism (tourists and tour guides) the interest and perception of watching elephant seals. We used structured interviews to tour guides and tourists and developed a tour-guide workshop. Both groups agreed that watching wildlife is the main goal for the visit, and the southern right whale is the specie that causes more interest, while the elephant seal is secondary. The experience of watching seals in their habitat was satisfactory in all enable-observation sites, and both observation distance and number of animals were decisive factors in tourist satisfaction. The size, sexual dimorphism and behavior that characterize to elephant seal produces surprise and curiosity to the visitors and are an important resource during the guided tour. However, it is not used by the guide as an opportunity to communicate conservation problems of species and the marine habitat. The results are key tool to design future management and planning strategies of tourism in Peninsula Valdés and adjacent areas.

Keywords: Nature-based tourism, tourist satisfaction, tourism perception, southern elephant seals, Peninsula Valdes

(Presentado: 28 de febrero de 2019; Aceptado: 05 de abril de 2019).

¹ Centro para el estudio de sistemas marinos (CESIMAR)- CENPAT-CONICET. Argentina. mbgonzalez2530@gmail.com

² Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, Argentina. alexa.sapoznikow@gmail.com

³ Centro para el estudio de sistemas marinos (CESIMAR)- CENPAT-CONICET. Argentina. mirtha@cenpat-conicet.gob.ar

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas se ha observado una demanda e interés creciente por parte de la sociedad en participar de experiencias relacionadas con la observación de animales que se encuentran en su hábitat natural, dentro de áreas naturales protegidas (Ceballos-Lascurain, 1996; Gauthier, 1993; Granquist & Nilsson, 2016). Consecuentemente, esta demanda ha permitido que en muchos países el turismo, basado en naturaleza y avistaje de fauna, represente una proporción significativa del turismo general, aportando importantes beneficios económicos a la población local (Ballantyne, Packer, & Hughes, 2009; Higginbottom, 2004; Wilson & Tisdell, 2003). La contribución económica de esta industria demanda la creación de nuevas áreas protegidas o mantener y mejorar las existentes (Higginbottom, 2004; Johannesen & Skonhoft, 2005; Reynolds & Braithwaite, 2001). Asimismo, algunos autores sugieren que, si este tipo de turismo está cuidadosamente diseñado y manejado, y al mismo tiempo presenta un fuerte foco dirigido hacia la educación ambiental y al desarrollo de programas interpretativos, tendrá el potencial para convertirse en una herramienta útil para la conservación de las especies y su ambiente. Lo que el turista observó y aprendió durante una visita promovería entonces comportamientos pro-ambientales, mayor conciencia ambiental y apoyo a la protección de las especies y su hábitat (Ballantyne & Packer, 2005; Ballantyne, Packer, & Bond, 2007; Finkler & Higham, 2004; Lück, 2003; Wilson & Tisdell, 2003). Para alcanzar dicho propósito, las actividades educativas e interpretativas deberían abarcar la biología, ecología y comportamiento de las especies en cuestión, así como también recomendaciones de mejores prácticas e informar sobre las amenazas existentes para la fauna (Zeppel & Muloin, 2008).

En el caso de Península Valdés, en la provincia de Chubut, Argentina, el turismo en la década de los sesenta, se relacionaba con las actividades náuticas y acuáticas (buceo y caza subacuática), posteriormente y hasta la actualidad el avistaje de fauna, sobre todo marina, pasó a ser el atractivo más destacado, tanto a nivel nacional como internacional (Kuper, 2009) con un fuerte enfoque hacia la conservación. Durante este tiempo la Provincia ha generado diferentes herramientas para el cuidado de sus recursos naturales: entre 1967 y 2001 se sancionaron leyes para la creación de reservas faunísticas provinciales (1967), particularmente en áreas de costa de Península Valdés y en 1974 se creó el Parque Marino Provincial Golfo San José,

donde además se reguló la marisqueería artesanal. Luego, con un concepto más integrador que pretende conciliar la seguridad ecológica con el desarrollo económico, se pone en vigencia un Plan de Manejo Integral de Península Valdés y aguas adyacentes y se la inscribe en la UNESCO como Patrimonio Natural de la Humanidad (1999). En 2001, se definieron nuevos límites del área natural Península Valdés incorporando un área de amortiguación, acompañando la creación de áreas protegidas; el uso turístico de éstas ha tenido un crecimiento sostenido. Como consecuencia, en Península Valdés se registró un total de 316.350 turistas en el año 2018 (dato aportado por la Administración del Área Natural Protegida Península Valdés).

Península Valdés es un destino turístico que ofrece a los visitantes una experiencia singular, ya que se desarrolla en un entorno natural con cualidades distintivas, constituye un ecosistema marino y terrestre, incluyendo colonias reproductivas de lobos y elefantes marinos, pingüinos, cormoranes y especies carismáticas, como la ballena franca austral, orcas y delfines. Esta biodiversidad ha permitido desarrollar un turismo basado en observación de naturaleza, dando como resultado una experiencia memorable que genera en los turistas diversas emociones y sensaciones y que representa una de las principales actividades económicas de la región (Curtin, 2010; Higginbottom, 2004; Lian Chan & Baum, 2007; Reynolds & Braithwaite, 2001).

La calidad de la experiencia turística depende de numerosos factores, tales como: autenticidad, singularidad, intensidad, duración, número de personas presentes, diseño, confort y mantenimiento de las instalaciones, información obtenida y trato recibido, entre otros (Braithwaite, Reynolds, & Pongracz, 1996; Lian Chan & Baum, 2007). Cada una de estas características será percibida, interpretada y valorada por cada visitante de una determinada manera (Bennett, 2016). La percepción es un proceso bio-cultural, ya que por un lado depende de los estímulos físicos y sensaciones recibidas y, por otro lado, el significado que tendrán dichos estímulos dependerá de los referentes culturales e ideológicos de cada persona (Tapella, 2012). El guía cumple un rol clave en esta experiencia ya que es la persona encargada de transmitirle a los turistas información relativa al lugar de una manera interesante y entretenida, y al mismo tiempo promueve actitudes ambientalmente favorables relacionadas con la conservación del ambiente (Ap & Wong, 2001; Huang, Hsu, & Chan, 2010; Hughes &

Ballantyne, 2001; Randall & Rollins, 2009). Además, durante las excursiones, resuelve las dificultades procurando la seguridad y satisfacción de los visitantes, manteniendo la calidad del servicio (Gronroos, 1978). En el proceso de percepción de los turistas entran en juego y se combinan otros factores, tales como: las experiencias pasadas que cada persona tuvo, sus preferencias, género, edad, nivel de educación, motivaciones, conocimiento previo, sus valores y creencias. Factores contextuales, tales como la situación política y socio-económica, también tendrán influencia en las interpretaciones que cada persona haga de su experiencia y el significado que le asignará a la misma (Melgarejo, 1994; Monn & Blackman, 2014; Tapella, 2012). El grado de satisfacción del turista es relevante para llevar a cabo un diseño cada vez más eficiente del turismo, ya que, por un lado, representa una medida de la calidad y el desempeño de la actividad, y por otro lado, permite conocer cuáles son las variables más influyentes durante la visita, las necesidades y las demandas del visitante (Devesa, Laguna, & Palacios, 2010; García & Picos, 2009; Reynolds & Braithwaite, 2001; Torres-Sovero, González, Martín-López, & Kirkby, 2012; Ziegler, Dearden, & Rollins, 2012).

En función de la importancia que la actividad turística en Península Valdés representa para la economía provincial, el presente trabajo tiene como objetivo evaluar los intereses de dos grupos de actores sociales vinculados con la actividad turística (turistas y guías de turismo) y su percepción acerca de la visita, tomando como modelo el avistaje sobre una especie de mamífero marino en particular. Se seleccionó el elefante marino del sur, *Mirounga leonina*, porque en su ciclo anual tiene una marcada estacionalidad en la costa que permite predecir el momento y lugar para desarrollar avistajes, porque tiene distribución a lo largo de toda la costa con una dinámica de dispersión que evidenció cambios en el área y porque su ciclo reproductivo coincide con el ciclo reproductivo y cuidado de las crías de una especie emblemática, la ballena franca austral (especie protegida y declarada Monumento Natural Nacional en 1984).

Los elefantes marinos poseen un ciclo de vida caracterizado por dos etapas terrestres de ayuno (una de reproducción y otra de muda) y dos etapas pelágicas de alimentación en el mar (Le Boeuf & Laws, 1994; Lewis, 1996). En Península Valdés la temporada reproductiva comienza a partir de la tercera semana de agosto y culmina entre noviembre y diciembre (Campagna, Lewis, & Baldi, 1993). Esta población patagónica representa la única colonia continental de la especie que se ha incrementado (Lewis,

1996; Lewis, Campagna, Quintana, & Falabella, 1998). Dicho crecimiento poblacional ha tenido evidentes cambios en el patrón de densidades dentro de la colonia con relativa ampliación del área de distribución (Ferrari, Lewis, Pascual, & Campagna, 2009).

El elefante marino del sur es una de las especies que frecuentemente se observa en el recorrido de una excursión a Península Valdés, independientemente de la modalidad de la visita. El turista puede recorrer en su propio vehículo, puede tomar una excursión privada (exclusiva para un pasajero o grupo previamente conformado), o contratar una excursión regular (donde coinciden distintos pasajeros y nacionalidades). La contratación se realiza en ambos casos a través de una agencia de viajes y turismo, y se caracteriza por tener salidas en horarios y días específicos, así como paradas preestablecidas. La excursión está liderada por un guía de turismo habilitado, que acompaña un recorrido de 360 km durante el cual se brinda información sobre el ambiente y sus atractivos históricos y culturales. Durante el trayecto se realiza la observación de fauna en miradores habilitados y el avistaje embarcado. También se destina un tiempo para el almuerzo en sitios donde se puede acceder a servicios gastronómicos y sanitarios (Puerto Pirámides, Punta Norte, Punta Delgada, Caleta Valdés).

Existen tres áreas principales habilitadas para la observación de fauna marina en el frente continental de la Península Valdés: Punta Norte, Caleta Valdés y Punta Delgada (Figura 1). Los sitios presentan diferencias entre sí en cuanto al número de elefantes marinos, servicios y modalidad de observación. Por ejemplo, en Caleta Valdés se observan los animales en miradores públicos y desde los acantilados. En Punta Delgada donde funciona un hotel, se ofrecen diferentes servicios y las personas a cargo manejan/regulan las visitas que se llevan a cabo. Existe la posibilidad de descender hasta la playa donde se encuentran los animales, pero el acceso únicamente está permitido en compañía de un guía de turismo. Por otro lado, fuera de la península, Punta Ninfas, Punta León e Isla Escondida son sitios que representan otra alternativa para la observación de elefantes marinos, siendo lugares con acceso libre a la costa, sin regulaciones respecto a la modalidad de avistaje de fauna.

Son objetivos específicos de este trabajo conocer: 1) cómo se organiza la actividad de avistaje de fauna en Península Valdés y fuera de la península, en Punta Ninfas e Isla Escondida, 2) las expectativas de los turistas por observar elefantes marinos, 3) el grado de satisfacción de los turistas durante el avis-

taje de elefantes marinos en sitios con diferente modalidad de observación, 4) la importancia que los guías de turismo le dan al elefante marino durante las excursiones regulares.

METODOLOGÍA

El estudio se llevó a cabo en Península Valdés ubicada al noreste de la provincia de Chubut (Argentina), rodeada al norte por los golfos San José y San Matías, y al sur por el Golfo Nuevo y se extendió sobre la línea de costa hasta 100 km al sur de la mencionada península (Figura 1). Se desarrolló entre septiembre y diciembre, periodo del año donde coinciden la mayor afluencia de turismo, una alta biodiversidad costera y la temporada reproductiva del elefante marino del sur.

Recolección de datos

Entrevistas a turistas

Se llevaron a cabo entrevistas estructuradas que fueron distribuidas a los turistas en tres periodos de estudio: octubre y noviembre del año 2014, entre agosto y diciembre del 2015 y en octubre del 2016. La entrevista del año 2014 fue una prueba piloto a partir de la cual se realizaron modificaciones para las realizadas en 2015 y 2016. Las entrevistas se distribuyeron durante las excursiones regulares organizadas por las agencias de turismo, donde guías de turismo previamente capacitados entregaron a cada turista el cuestionario al finalizar el recorrido. Las correspondientes al año 2016, se realizaron únicamente en los recorridos que los guías hacen en Punta Delgada. Las preguntas fueron contestadas por personas mayores de 18 años de edad. En total se realizaron 202 entrevistas en el año 2014, 245 en el 2015 y 38 en el 2016.

Las preguntas de las entrevistas fueron abiertas y cerradas, y se relacionaron con: a) los motivos para visitar Península Valdés, b) las expectativas por observar fauna silvestre, c) la calificación del avistaje, d) la distancia de observación, la duración del avistaje y la cantidad de personas en el sitio (sólo en el 2014), e) el grado de satisfacción durante la actividad en relación a la distancia de observación, la cantidad de personas en el lugar, el tiempo de permanencia, el número de elefantes marinos observados y la información recibida, f) el nivel de acuerdo con ciertas afirmaciones acerca de sensaciones generadas durante el avistaje (en 2015-2016) y g) sugerencias para mejorar la experiencia.

Para conocer los motivos de la visita y las expectativas por

observar diferentes especies se ofreció un abanico de opciones que los visitantes seleccionaron en orden de importancia. La calificación del avistaje se evaluó en escala del 1 al 10 (siendo 10 el mayor puntaje) con la opción de explicar los motivos del puntaje otorgado. El grado de satisfacción se evaluó para dos sitios de observación, Caleta Valdés y Punta Delgada, en una escala de tres niveles en el año 2014 (satisfactorio, regular, no satisfactorio). En las entrevistas de los años 2015-2016, con el fin de profundizar en la comprensión del grado de satisfacción de los turistas, se utilizó una escala de valoración de cinco niveles (muy satisfactorio, satisfactorio, indiferente, insatisfactorio, muy insatisfactorio).

Taller de trabajo con guías de turismo

En junio de 2015 se llevó a cabo un taller de trabajo del que participaron 29 guías de turismo. Durante el encuentro cada guía contestó una entrevista de tipo estructurada, ende dos partes: una constituida por preguntas relacionadas a su percepción sobre el interés y satisfacción del turista, otra relacionada a su propia percepción sobre el avistaje de elefantes marinos. Las preguntas respecto al turista fueron 4. Dos de ellas estuvieron relacionadas con sus creencias sobre los motivos y expectativas de los turistas que visitan Península Valdés, y las especies que desean ver. Otras dos preguntas con opciones estuvieron relacionadas con lo que los guías creen acerca de la satisfacción del turista y lo que el avistaje de elefantes marinos les genera. También se incluyó una pregunta abierta para justificar sus respuestas, agregar otros comentarios y mejoras sugeridas por los visitantes a la actividad. Las preguntas respecto a la opinión del propio guía sobre el recurso también se relacionaron con la prioridad que da a cada especie durante el recorrido, lo que representa el elefante marino en su trabajo, así como su experiencia en los diferentes sitios donde se realizaba observación. Además, hubo preguntas abiertas para que el guía pueda sugerir cómo mejorar la visita teniendo en cuenta su experiencia.

En forma grupal se generaron mapas que describen como está organizada la actividad de avistaje de fauna dentro de Península Valdés, el o los recorrido/s más habitual/es que llevan a cabo durante una excursión regular, y el tiempo que permanecen en cada sitio. Por otra parte, se escribieron tarjetas con las ventajas y desventajas que presenta el elefante marino como recurso turístico. Las mismas fueron agrupadas en categorías temáticas surgidas del mismo taller.

Análisis de datos

En cuanto a las entrevistas a turistas, dado que la modalidad de la visita, el número de elefantes marinos, las procedencias y edades de los turistas fueron similares durante los tres años de estudio, las respuestas a las preguntas que no sufrieron modificaciones entre años se analizaron como un único conjunto de datos. El análisis se llevó a cabo mediante el uso de estadística descriptiva, y las comparaciones entre Caleta Valdés y Punta Delgada se realizaron a través de la prueba U Mann-Whitney y la prueba de Chi cuadrado (diferencias significativas: $p < 0,05$), cuando el número de respuestas lo permitía. Las respuestas a las preguntas abiertas se agruparon en categorías ad hoc y se calculó su frecuencia. Respecto al análisis de las entrevistas realizadas a los guías de turismo, este se llevó a cabo mediante estadística descriptiva. El número de respuestas obtenidas para cada pregunta puede diferir en relación al número de turistas y guías entrevistados, ya que algunos de ellos no contestaron todas las preguntas.

RESULTADOS

Circuitos turísticos en Península Valdés y áreas adyacentes (Punta Ninfas e Isla Escondida)

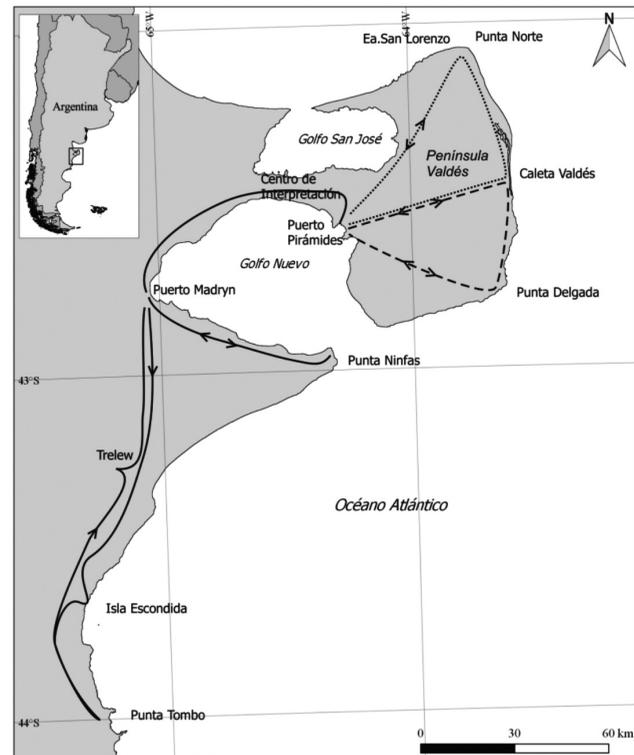
Durante las excursiones regulares se identificaron diferentes recorridos dentro y fuera de Península Valdés, dependiendo de factores, tales como: horarios para realizar el avistaje embarcado de ballenas (actividad prioritaria cuyo horario es definido por el operador de la embarcación e informado a la agencia de turismo previamente), el sitio seleccionado para servicios de comida (previamente determinado por la agencia o decidido por el guía durante la excursión), el estado de la marea y la fauna presente según la época del año.

Las excursiones regulares parten de la ciudad de Puerto Madryn entre las 7:30 y 8:00 hs de la mañana, y desde allí se dirigen al centro de interpretación que se encuentra en el istmo Carlos Ameghino, arribando aproximadamente entre las 9:00 y 9:30 horas (Figura 1). Luego, el circuito continúa, en general, hacia Puerto Pirámides, donde se lleva a cabo la navegación para el avistaje de ballenas, actividad que suele durar alrededor de dos horas. Desde Puerto Pirámides es donde surgen las diferentes alternativas para el recorrido en Península Valdés: a) circuito norte, que incluye Caleta Valdés (observación de elefantes marinos y pingüinos) y Punta Norte (observación de lobos marinos, orcas, pingüinos), donde la estadía suele ser de 45 minu-

tos y b) circuito sur, que incluye Punta Delgada (avistaje de elefantes marinos) y Caleta Valdés. Caleta Valdés es visitada por la presencia de servicios y el tiempo de permanencia puede variar entre 15 a 30 minutos, dependiendo de los otros sitios que forman parte del recorrido. En Punta Delgada suele organizarse el almuerzo, y la permanencia allí es de dos horas. En todos los casos, el tiempo de permanencia se extiende si no se realiza el avistaje de ballenas. El circuito culmina regresando a Puerto Madryn, aproximadamente, a las 18:00 ó 18:30 horas.

Los guías expresaron que fuera de Península Valdés, las agencias de turismo comenzaron a ofrecer Punta Ninfas e Isla Escondida (al sur de Puerto Madryn) como otras alternativas para observar elefantes marinos. El recorrido consiste en salir desde la ciudad de Puerto Madryn y dirigirse hacia: a) Punta Ninfas y regresar a Puerto Madryn, o b) Isla Escondida, continuar hacia Punta Tombo para ver pingüinos, luego visitar el museo paleontológico Egidio Feruglio en la ciudad de Trelew y zona del valle, finalizando en Puerto Madryn (Figura 1).

Figura N° 1: Principales sitios incluidos en los circuitos turísticos para realizar el avistaje de fauna dentro y fuera de Península Valdés.



Motivos y expectativas para visitar Península Valdés

La edad media de los turistas que visitaron Península Valdés fue 44 años (DE=15,5; N=457). El 58% de las personas entrevistadas, tuvo entre 31 y 60 años mientras que un porcentaje menor perteneció a la franja etaria de 18 a 30 y 61 a 92 años (24 y 18%, respectivamente). En cuanto a la procedencia, el 55% de los entrevistados fueron turistas nacionales cuyo lugar de origen fue una provincia distinta a Chubut, el 44% extranjeros y el 1% fueron turistas residentes de Chubut (N=427).

El principal motivo de los turistas para visitar Península Valdés fue el avistaje de fauna (79%, N = 349). En segundo y tercer orden de importancia se mencionaron conocer el paisaje (59%, N=288) y conocer un área protegida (42%, N=175). Este resultado coincidió con la opinión de los guías de turismo: la mayoría (88%, N=25) mencionó que el avistaje de fauna fue el principal motivo por el cual los turistas visitaron Península Valdés, mientras que el segundo y tercer motivo se relacionó con el paisaje (56%, N=25) y conocer un área protegida (39%, N=23), respectivamente.

Los turistas seleccionaron la ballena franca austral como la principal especie que deseaban observar (79%, N=387), mientras que el pingüino y el elefante marino ocuparon el segundo y tercer lugar en sus expectativas (44%, N=382 y 32%, N=353, respectivamente). Los guías coincidieron con que los turistas esperaban observar en primer lugar a la ballena franca austral (96%, N=24) y segundo al pingüino (67%), pero en tercer lugar priorizaron a la orca (63%), por sobre el elefante marino (38%). En función de la importancia que los guías de turismo le dieron a las diferentes especies de Península Valdés como recurso durante las excursiones, la ballena franca austral fue la especie de mayor relevancia (90%, N=21), el elefante marino ocupó el segundo lugar (52%, N=21) y el pingüino el tercer lugar (52%, N=21).

La actividad de avistaje de elefantes marinos dentro de Península Valdés

En Caleta Valdés, el 54% de los turistas observó a los elefantes a más de 50 m (N=125), mientras que en Punta Delgada el 48% lo hizo entre 10 y 50 m (N=46) (χ^2 0,05; $2 = 7,15$, $p=0,03$). La duración del avistaje fue de media hora, independientemente del sitio visitado (χ^2 0,05; $2 = 4,15$, $p=0,12$, Caleta Valdés 74% N=119, y Punta Delgada 58% N=45). En Caleta Valdés el 39% de los turistas realizó

el avistaje con menos de 25 personas (N=124), mientras que en Punta Delgada, el 56% lo hizo con menos de 25 personas (N=46) (χ^2 0,05; $2 = 5,26$, $p=0,07$).

La experiencia de observar elefantes marinos fue mejor valorada por los turistas en Punta Delgada (Mediana=10, N=178) que en Caleta Valdés (Mediana = 8; N=220) (Prueba U Mann-Whitney: $W=42361,5$; $p < 0,0001$). Para Caleta Valdés, de un total de 150 respuestas dadas por los turistas donde explicaban los motivos del puntaje otorgado, el 64% de las mismas fueron negativas y la mayoría se relacionó con observar desde lejos a los elefantes marinos y con ver pocos animales. Por otra parte, un porcentaje menor de respuestas que fueron positivas (36%, N=150), resaltó el hecho de observar animales sin molestarlos, en su hábitat y la belleza del lugar. Para Punta Delgada, la mayoría de las respuestas fueron positivas (84%, N=122) y tuvieron que ver con la cercanía y con poder ver muchos elefantes marinos.

La experiencia de los guías al mostrar elefantes marinos en Punta Delgada fue valorada diferente respecto a Caleta Valdés (Prueba U Mann-Whitney: $W=415$; $p < 0,0001$), siendo el valor de la mediana 9 (rango=6-10, N=26) para Punta Delgada y 6 (rango=1-10, N=26) para Caleta Valdés. Para Caleta Valdés, al evaluar los motivos de las calificaciones otorgadas por los guías, todas las respuestas fueron negativas (N=25), y se debieron a la lejanía para mostrar a los elefantes (68%) y al bajo número de animales (24%). Contrariamente, las respuestas obtenidas para Punta Delgada fueron todas positivas (N=28) y se relacionaron con poder observar muchos elefantes marinos y de cerca.

El grado de satisfacción durante el avistaje en relación al número de elefantes observados y a la distancia fue diferente entre Caleta Valdés y Punta Delgada, tanto desde la percepción de turistas como de guías (Tabla 1). En el año 2014, el 66% de los turistas indicó estar satisfecho con la distancia de observación en Punta Delgada (N=44), mientras que en Caleta Valdés fue menos de la mitad (45%, N=120). Esta diferencia se mantuvo en 2015 – 2016. El porcentaje de turistas muy satisfechos fue mayor en Punta Delgada (47%, N=134) que en Caleta Valdés (9%, N=100). Por otra parte, el 77% (N=26) de los guías de turismo opinaron que en Punta Delgada los turistas estuvieron satisfechos con la distancia de observación, mientras que solo el 14% (N=28) opinó que los visitantes estarían satisfechos en Caleta Valdés.

En 2014, el porcentaje de turistas que estuvo satisfecho con la cantidad de elefantes observados fue mayor en Punta Delgada que en Caleta Valdés (Punta Delgada=76%, N=38, Caleta Valdés=59%, N=111). En 2015 -2016, en Punta Delgada el 64% de los turistas estuvo muy satisfecho (N=120), mientras que en Caleta Valdés fue sólo el 22% (N=86). En similar proporción opinaron los guías. El 88% (N=25) pensó que los turistas estarían satisfechos con el número de elefantes marinos que observan en Punta Delgada, mientras que solo el 31% (N=26) expresó que esta situación sería satisfactoria en Caleta Valdés (Tabla 1).

En 2014, respecto a la cantidad de personas que compartían el avistaje, la mayoría de los turistas tanto en Caleta Valdés (73%, N=113) como en Punta Delgada (80%, N=40) indicó estar satisfecho (Tabla 1). En 2015 – 2016, el porcentaje de turistas muy satisfechos fue igual a 33% (N=85) y 46% (N=122) en Caleta Valdés y Punta Delgada

respectivamente. El 60% (N=27) de los guías pensó que los turistas estarían satisfechos en Punta Delgada según la cantidad de personas, mientras que sólo el 25% (N=28) opinó que esta experiencia fue satisfactoria en Caleta Valdés (Tabla 1).

En cuanto a la satisfacción el año 2014 de la información recibida por el guía en Caleta Valdés y Punta Delgada fue similar (χ^2 0,05; 2 = 1,01, p=0,6); el 84 y 88% de los turistas indicó estar satisfecho en Caleta Valdés (N=117) y Punta Delgada (N=43), respectivamente. En 2015 – 2016, en ambos sitios los turistas estuvieron muy satisfechos con la información recibida a través del guía de turismo (χ^2 0,05; 4 = 1,91, p=0,75) (Tabla 1).

Tanto guías como turistas opinaron que el nivel de satisfacción es similar entre sitios en relación al tiempo de permanencia (Tabla 1).

Tabla N° 1. Comparación del grado de satisfacción entre Caleta Valdés y Punta Delgada en relación a diferentes aspectos del avistaje. Se describen las respuestas para las categorías satisfactorio (2014) y muy satisfactorio (2015-2016), desde la percepción de turistas y guías.

	Caleta Valdés % de respuestas (N)	Punta Delgada % de respuestas (N)	χ^2 (grados de libertad)*	p
Distancia de la observación				
Turistas 2014	44 (120)	66 (44)	6,14(2)	0,046
Turistas 2015-2016	9 (100)	47 (134)	60,4(4)	<0,0001
Guías	14 (28)	77 (26)	**	
Número de elefantes marinos observados				
Turistas 2014	59 (111)	76 (38)	**	
Turistas 2015-2016	22 (86)	64 (120)	46 (4)	<0,0001
Guías	31 (26)	88 (25)	**	
Cantidad de personas que compartieron la experiencia				
Turistas 2014	73 (113)	80 (40)	7,71 (2)	0,02***
Turistas 2015-2016	33 (85)	46 (122)	4,48 (4)	0,34
Guías	25 (28)	60 (27)	**	
Información recibida por parte del guía				
Turistas 2014	84 (117)	88 (43)	1,01(2)	0,6
Turistas 2015-2016	63 (99)	70 (131)	1,91(4)	0,75
Tiempo en el lugar de observación				
Turistas 2014	74 (114)	85 (41)	2,62 (2)	0,27
Turistas 2015-2016	42 (86)	47 (122)	12,47 (4)	0,01****
Guías	54 (26)	70 (23)	**	

* Valor de χ^2 según los grados de libertad del estudio (indicados entre paréntesis).

** Cantidad de respuestas insuficientes para realizar la prueba de Chi cuadrado.

*** Las diferencias significativas podrían estar dadas por el porcentaje de turistas con grado de satisfacción regular o no satisfactorio.

**** Las diferencias significativas podrían estar dadas por el porcentaje de turistas indiferentes o no satisfechos.

Otras particularidades que según la percepción de los guías hicieron que el turista haya tenido una experiencia satisfactoria fueron: su acompañamiento durante la excursión, poder observar diferentes comportamientos de los elefantes, el paisaje en sí mismo y la posibilidad de compartir el mismo espacio con los elefantes, de manera respetuosa y a una distancia adecuada. Esto quedó ejemplificado en las siguientes respuestas textuales dadas por los guías: "Muchas veces se destaca lo particular de la experiencia cuando es acompañado por el guía al sitio, en cuanto a lo interesante de la interpretación de su comportamiento", "Verificar lo explicado por el guía en la playa (bien graficado)". Del mismo modo, algunos guías mencionaron que el hecho de observar un animal como el elefante marino ya es en sí mismo algo satisfactorio para el turista, tanto por su tamaño, como por los diferentes comportamientos que pueden observar (cópulas, nacimientos, peleas entre machos), así como la presencia de otras especies como orcas y aves marinas.

La actividad de avistaje fuera de Península Valdés

Punta Ninfas e Isla Escondida representaron sitios alternativos para realizar circuitos turísticos con la finalidad de observar elefantes marinos, pero a diferencia de Península Valdés, son áreas naturales no protegidas. La cantidad de información obtenida para ambos sitios en excursiones regulares, fue mucho menor que la referida a Península Valdés: en 2014 y 2015 solo siete de los turistas entrevistados visitaron Punta Ninfas, mientras que un grupo de 23 turistas realizaron una excursión guiada en Isla Escondida en el año 2015. Sin embargo, a pesar de que la proporción fue menor, la información permitió tener cierta aproximación sobre la experiencia de los turistas en estos sitios y cómo fue su grado de satisfacción.

La experiencia de observar elefantes marinos en Punta Ninfas e Isla Escondida fue calificada por los turistas con un valor igual a 10 (escala del 1 al 10). En términos generales, en ambos sitios los turistas estuvieron satisfechos con la distancia entre ellos y los elefantes, con la información recibida por el guía, el número de turistas presentes simultáneamente, la cantidad de elefantes observados y tiempo de observación. El paisaje fue otro atributo que influyó favorablemente en la experiencia de los turistas.

Sensaciones generadas por el avistaje de elefantes marinos

El 50% de los turistas indicó estar totalmente de acuerdo con la idea de que el avistaje de elefantes marinos le generó interés por conocer más sobre la biología y comportamiento de esta especie (N=276). El 53% de los entrevistados estuvo totalmente de acuerdo con el hecho de que al observar a los elefantes marinos sintieron asombro y atracción hacia ellos (N=277). En relación a la afirmación que planteaba que observar elefantes marinos genera preocupación por su conservación, el 40% de los turistas estuvo totalmente de acuerdo y el 33% parcialmente de acuerdo (N=272). Por último, la mitad de los entrevistados estuvo totalmente de acuerdo en que los elefantes generaron en ellos interés por los problemas de conservación ambiental (N=272).

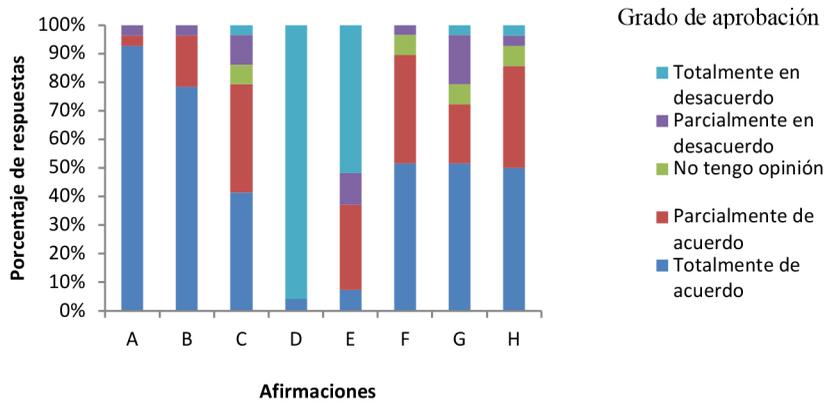
Desde la perspectiva de los guías de turismo, el 56% de los mismos estuvo totalmente de acuerdo con que los elefantes provocan en el turista interés por conocer más sobre su biología y comportamiento (N=27). El 76% señaló estar totalmente de acuerdo con el hecho de que el elefante provoca atracción en el visitante (N=29). El 69% de los guías estuvo totalmente en desacuerdo con la idea de que los turistas son indiferentes a los elefantes marinos (N=26), y el 55% expresó estar totalmente en desacuerdo con que los elefantes marinos generan poco interés en los visitantes (N=22). Más de la mitad de los guías (63%, N=27) respondió estar parcialmente de acuerdo con que al observar a los elefantes, los turistas sienten preocupación por su conservación (56%, N=27) cree que se interesan por los problemas de conservación del mar.

En relación a lo que representa para los guías el elefante marino como recurso para su trabajo, el 93% (N=28) expresó estar totalmente de acuerdo en que el elefante es una especie a partir de la cual pueden dar información acerca de la biología y comportamiento de los pinnípedos durante la excursión. El 79% de los guías (N=28) acordó con la idea que el elefante es una especie que atrae a los turistas, el 41% (N=29) afirmó que es un recurso que permite acercar los problemas ambientales a los visitantes y el 50% estuvo totalmente de acuerdo en que la especie, le permite tratar problemáticas de conservación marina. Un porcentaje

mayoritario de los guías (96%, N=24) estuvo totalmente en desacuerdo con la idea de que el elefante es una especie poco interesante y el 52% (N=27) estuvo totalmente en desacuerdo con que es difícil acceder a información actualizada sobre esta especie. Por otra parte, el 52% (N=29) es-

tuvo totalmente de acuerdo con la idea de que el elefante representa una oportunidad para que el turista conozca el estado de conservación de la especie. Finalmente, el 52% (N=29) de los guías mencionó estar totalmente de acuerdo con la necesidad de contar con cartelería informativa.

Figura N° 2: Grado de aprobación según lo que representa el elefante marino para el trabajo de los guías en relación a las siguientes afirmaciones: A- Una especie que me permite hablar de la biología y comportamiento de los pinnípedos, B - Una especie atractiva para los visitantes, C - Un recurso para acercar los problemas ambientales a los visitantes, D - Una especie poco interesante, E - Una especie sobre la cual me cuesta acceder a información actualizada, F-Una oportunidad para que los turistas conozcan el estado de conservación de la especie, G - Una especie para la cual me sería útil tener cartelería interpretativa en los puntos de observación, H - Una especie que me permite tratar problemáticas de conservación marina.



Si bien en las encuestas los guías reflejaron que el elefante marino es un recurso para abordar temas de conservación, de las 28 ventajas identificadas en el taller, 14 se refirieron a aspectos relacionados con la biología de esta especie (su atractivo tamaño y morfología, su comportamiento reproductivo y de buceo) y no hubo ventajas relacionadas al uso de esta especie como un recurso para conversar sobre temas de su conservación o problemáticas del mar y del ambiente en general. En lo que respecta a mostrar elefantes marinos en Punta Ninfas e Isla Escondida una de las principales ventajas (y que fue mencionada con mayor frecuencia) fue la posibilidad de estar muy cerca de los animales, compartiendo su espacio. Frente a esta posibilidad los guías plantearon la necesidad de visitar Punta Ninfas e Isla Escondida, con un guía de turismo dado que ambos sitios carecen de guarda fauna. Asimismo, los guías resaltaron como otras cualidades favorables de estos dos lugares lo prístino que resultan, su belleza, la ausencia de

otras personas y, en el caso de Punta Ninfas, la presencia de otras especies.

De las 24 desventajas identificadas, las principales tuvieron que ver con la falta de promoción de esta especie frente al avistaje de ballenas o pingüinos, y con la infraestructura de la Península Valdés para realizar la observación (escasos puntos de observación, miradores lejos de los animales, accesos restringidos). En Punta Ninfas mencionaron como desventaja la accesibilidad a las playas, lo cual no sucede en Isla Escondida, donde el camino llega hasta la misma playa. Sin embargo, para este último sitio los guías mencionaron la presencia de mucha basura.

Sugerencias de los turistas y guías de turismo para mejorar el avistaje de elefantes marinos

Se registró un total de 213 respuestas por parte de los tu-

ristas en relación a posibles mejoras en el avistaje de elefantes marinos. De dicho total, un 25% propuso que exista mayor proximidad para observar a los elefantes marinos (siempre y cuando esto no afecte ni a los individuos de esta especie ni a su entorno), 14% sugirió no hacer cambios, dado que estuvieron conformes con la manera en que se desarrolló el avistaje y el 11% de los turistas sugirió mejorar el acceso a los sitios de observación para que sean menos dificultosos (sobre todo para menores de edad y personas mayores o con alguna discapacidad). Otras sugerencias registradas, aunque con menor frecuencia, se relacionaron con la necesidad de brindar información acerca de los elefantes (nuevos carteles, videos y folletos); y sobre el correcto comportamiento del turista frente a estos animales, la duración del avistaje, y el costo de las excursiones. Respecto a Isla Escondida y Punta Ninfas, las sugerencias propuestas por los turistas abarcaron aspectos de la infraestructura y accesibilidad porque son sitios que carecen totalmente de servicios. Respecto al avistaje de elefantes marinos, las sugerencias de los turistas fueron que el mismo se lleve a cabo en grupos reducidos de personas, evitando molestar a los elefantes marinos y disponer de cartelería informativa. En cuanto a la conservación del elefante marino y su hábitat, una de las sugerencias fue crear un plan de manejo para Isla Escondida.

Los guías coincidieron con los turistas en que para mejorar la calidad del avistaje de elefantes marinos debe haber mejoras en la infraestructura de los sitios de observación, por ejemplo, un 30% de las respuestas (N=37) tuvieron que ver con aumentar la cantidad de miradores. Además, entre otras sugirieron que debería incrementarse el tiempo en el lugar (8%), realizar las visitas con grupos reducidos de visitantes (5%). También expresaron su interés por tener la posibilidad de realizar capacitaciones con información actualizada sobre los elefantes marinos, así como también referida al manejo de grupo.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en este estudio permitieron comprender cómo es la experiencia de avistaje de elefantes marinos en dos sitios dentro de Península Valdés (Caleta Valdés y Punta Delgada) desde la percepción de turistas y guías de turismo, conociendo sus intereses generales, la importancia y significado que el elefante marino tiene para cada uno de estos actores sociales.

En términos generales, la mirada de guías y turistas coin-

cide respecto a las motivaciones para visitar Península Valdés. Ambos opinan que el avistaje de fauna es el principal motivo de la visita, siendo la ballena la especie que más interés genera. Este resultado coincide con la investigación llevada a cabo por Cibeyra (2016), quien entrevistó a los turistas que realizaban el avistaje de la ballena franca austral en la provincia de Chubut (Argentina), específicamente en las áreas habilitadas del Doradillo y de Puerto Pirámides. El interés y las expectativas de los turistas hacia las ballenas no es sorprendente, dado que es la especie emblemática de este lugar, con un gran significado tanto por sus características biológicas, como por su estado de conservación, a lo cual se suma la estrategia de promoción turística de Península Valdés, la cual se presenta como un lugar ideal y único para observar a las ballenas junto a sus crías en su hábitat natural. Tales características la convierten en la atracción principal para los turistas, aún cuando la temporada alta coincide con la temporada reproductiva de los elefantes marinos (Le Boeuf & Campagna, 2013) quedando éstos en un lugar secundario dentro de las expectativas de los turistas. Para los guías de turismo el elefante marino también ocupa un lugar secundario como recurso durante las excursiones regulares en Península Valdés donde el tiempo disponible para observarlos queda determinado por la duración de la navegación para avistaje de ballenas en Puerto Pirámides. En cambio, el elefante marino adquiere protagonismo cuando los guías realizan las excursiones por fuera de Península Valdés, específicamente en Punta Ninfas e Isla Escondida, dos sitios que ofrecen la posibilidad de observarlos en un contexto diferente al de la península.

Si bien el avistaje de elefantes marinos no fue el principal motivo de la visita de los turistas a Península Valdés, la experiencia de observar a estos animales en su hábitat fue satisfactoria, y en este sentido ambos actores coinciden en cuanto a los factores que influyeron en la satisfacción de dicha experiencia. Algunos estuvieron directamente relacionados con la especie (cantidad de elefantes marinos y comportamientos observados) y otros vinculados con el desarrollo de la actividad y con el contexto donde se llevó a cabo. Los turistas expresaron mayor satisfacción con la cantidad de elefantes marinos y la distancia de observación en Punta Delgada que en Caleta Valdés, argumento que se repitió para Isla Escondida y Punta Ninfas. Asimismo, los guías de turismo manifestaron que para los turistas es una experiencia más satisfactoria observar elefantes marinos en Punta Delgada que en Caleta Valdés. Según Curtin (2010), quien investigó cuáles son los

aspectos que hacen del avistaje de fauna una experiencia memorable, calificó al número de animales observados y grado de proximidad como los principales atributos del encuentro fauna – humano. La autora explica que observar a los animales de cerca, brinda al turista la oportunidad de tener un encuentro más íntimo con los animales, donde se puede tener una visión mucho más detallada de los mismos, dando lugar a una mejor interpretación de la experiencia.

El grado de satisfacción de los turistas durante el avistaje de fauna está influenciado no solamente por aspectos vinculados directamente con la especie en sí misma, sino por diversos factores que forman parte del contexto de dicha experiencia. Según Mannell (1989) existe un rango diverso de influencias sobre la satisfacción humana, así como la percepción respecto de la experiencia vivida (Bennett, 2016). Estudios realizados en actividades de avistaje de pinnípedos, cetáceos y tiburones ballena, indican que algunos factores que afectan el grado de satisfacción de la experiencia son el grado de actividad de los animales, la distancia de observación, el número de individuos presentes, la posibilidad de observarlos en su hábitat natural, la duración de la actividad y el número de personas que conforman los grupos, conocer más sobre la especie y la presencia de instalaciones (por ejemplo sanitarios) (Barton, Booth, Ward, Simmons, & Fairweather, 1998; Davis, Banks, Birtles, Valentine, & Cuthill, 1997; O'Neill, Barnard, & Lee, 2004; Orams, 2000; Orsini & Newsome, 2005; Torres-Sovero et al., 2012; Ziegler et al., 2012).

El avistaje de fauna es una actividad interesante, que genera distintas emociones, tales como una sensación de calma, paz, libertad (Davis et al., 1997), inspiración, admiración, conexión con la naturaleza (O'Neill et al., 2004). Estas sensaciones podrían aumentar la empatía hacia los animales, haciendo que los visitantes estén más predispuestos a apoyar estudios relacionados con la conservación de las especies en cuestión o con el ecosistema. El elefante marino es una especie frente a la cual los turistas no se muestran indiferentes, sino que genera en ellos asombro e interés en conocer más sobre su biología y comportamiento. Estas sensaciones hacia la especie podrían deberse, en parte, a que es un animal poco común de ver por su distribución periantártica, y en Argentina sólo se observa sobre las costas de Península Valdés y áreas adyacentes. El encuentro del turista frente a elefantes marinos por primera vez se traduce en una experiencia novedosa (Curtin, 2010). Esto difiere, por ejemplo, con lo que sucede

con las especies de lobo marino (*Arctocephalus australis* y *Otaria flavescens*) cuyas colonias se distribuyen a lo largo de la costa de América del Sur (Brasil, Uruguay, Perú y Argentina), (King, 1983; Riedman, 1990; Rosas, Pinedo, Marmontel, & Haimovici, 1994) y es común observarlos en los muelles pesqueros. Asimismo, el marcado dimorfismo sexual del elefante marino (las hembras miden 3 m y el macho 5 m aproximadamente) (Le Boeuf & Laws, 1994), podría generar que los turistas lo perciban como atractivo e interesante.

Como recurso turístico el elefante marino les permite a los guías abordar, durante las excursiones, diversas temáticas, entre las que se destacan principalmente aspectos de la biología (gran tamaño de los individuos, la morfología de los machos, el comportamiento reproductivo y el comportamiento en el mar). Este hecho junto al paisaje y la posibilidad de compartir el mismo espacio con los elefantes, de manera respetuosa y a una distancia adecuada, hace que el turista tenga diversas emociones y sensaciones que transforman la visita en una experiencia memorable (Curtin, 2010; Higginbottom, 2004; Lian Chan & Baum, 2007; Reynolds & Braithwaite, 2001). Sin embargo, este momento de sensibilización no es aprovechado suficientemente por los guías para tratar temas de conservación promoviendo así actitudes ambientalmente favorables (Ap & Wong, 2001; Huang et al., 2010; Hughes & Ballantyne, 2001; Randall & Rollins, 2009).

Consecuentemente, si se considera que el turismo es una herramienta útil a través de la cual el turista desarrolla conciencia ambiental, y que la falta de información podría afectar este potencial del turismo (Ballantyne & Packer, 2005; Ballantyne et al., 2007; Finkler & Higham, 2004; Lück, 2003; Wilson & Tisdell, 2003; Ziegler et al., 2012), sería relevante reflexionar acerca de qué tipo de información se le está brindando a los turistas, sobre todo en el contexto de un área natural protegida, e incorporar esta temática o darle mayor énfasis en los programas educativos e interpretativos actuales. Moscardo y Saltzer (2005) y Lück (2003), entre otros, han demostrado que el turista es receptivo y muestra un gran interés en recibir información, ya sea sobre las especies que están observando su hábitat, como del área natural protegida donde están realizando su visita y hasta identifican la falta de protección/regulaciones en aquellas que no las tienen, como quedó demostrado en las respuestas obtenidas en Isla Escondida.

La evaluación de la percepción de los turistas y guías de

turismo respecto al elefante marino y a la experiencia de observarlo en su hábitat natural, permitió entender que esta especie es un recurso turístico importante dentro y fuera de Península Valdés. La percepción de diferentes actores sociales mejora la comprensión de las realidades donde coexisten múltiples perspectivas acerca de determinados temas y además representan una forma de evidencia o información indispensable, que merece un lugar central al momento de mejorar el manejo de los servicios ecosistémicos recreativos (Bennett, 2016; Daily et al., 2000; Tapella, 2012).

Esta investigación estudia las percepciones de turistas y guías de turismo, dos actores sociales diferentes, pero igualmente claves, permitió alcanzar una mejor comprensión y más objetiva, no sólo sobre el significado y la importancia que tiene el elefante marino como recurso turístico, sino que también permitió: 1) conocer cuáles son los aspectos más influyentes en el grado de satisfacción de los turistas y cuáles son sus expectativas acerca del avistaje de elefantes marinos, 2) entender cómo se organiza el avistaje de elefantes marinos en relación al de otras especies y 3) comprender los intereses y expectativas de los guías en torno al avistaje de esta especie. Sería importante en un futuro llevar a cabo estudios que incorporen la visión de otros actores sociales del ámbito turístico y fuera de la temporada de ballenas. Esta información ofrecería una base sólida sobre la cual podrían sustentarse las futuras estrategias de manejo y planificación del turismo en Península Valdés y áreas adyacentes, adecuándolas a los criterios de sustentabilidad y protección, particularmente para Isla Escondida y Punta Ninfas, donde el desarrollo de la actividad abre nuevos desafíos para su conservación.

REFERENCIAS

- Ap, J. & Wong, K. K. (2001).** Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22(5), 551-563.
- Ballantyne, R. & Packer, J. (2005).** Promoting environmentally sustainable attitudes and behaviour through free-choice learning experiences: what is the state of the game? *Environmental Education Research*, 11(3), 281-295.
- Ballantyne, R., Packer, J. & Bond, N. (2007).** The impact of a wildlife tourism experience on visitors' conservation knowledge, attitudes and behaviour: Preliminary results from Mon Repos turtle rookery, Queensland. Paper presented at the Proceedings of the CAUTHE 2007 Conference: Tourism—past achievements, future challenges. Sydney: University of Technology.
- Ballantyne, R., Packer, J. & Hughes, K. (2009).** Tourists' support for conservation messages and sustainable management practices in wildlife tourism experiences. *Tourism Management*, 30(5), 658-664.
- Barton, K., Booth, K., Ward, J., Simmons, D. & Fairweather, J. (1998).** Visitor and New Zealand fur seal interactions along the Kaikoura Coast. *Tourism Research and Education Centre Report*, 9.
- Bennett, N. J. (2016).** Using perceptions as evidence to improve conservation and environmental management. *Conservation Biology*, 30(3), 582-592.
- Braithwaite, R. W., Reynolds, P. C. & Pongracz, G. B. (1996).** Wildlife tourism at yellow waters.
- Campagna, C., Lewis, M. & Baldi, R. (1993).** BREEDING BIOLOGY OF SOUTHERN ELEPHANT SEALS IN PATAGONIA. *Marine Mammal Science*, 9(1), 34-47. doi: doi:10.1111/j.1748-7692.1993.tb00424.x
- Ceballos-Lascurain, H. (1996).** Tourism, ecotourism, and protected areas: The state of nature-based tourism around the world and guidelines for its development: lucn.
- Cibeyra, I. A. (2016).** Construcción de la experiencia turística del avistaje de ballenas en Península Valdés, Chubut, desde diferentes plataformas de observación. *Facultad de Ciencias Económicas*.
- Curtin, S. (2010).** What makes for memorable wildlife encounters? Revelations from 'serious' wildlife tourists. *Journal of Ecotourism*, 9(2), 149-168.
- Daily, G. C., Söderqvist, T., Aniyar, S., Arrow, K., Dasgupta, P., Ehrlich, P. R. & Kautsky, N. (2000).** The value of nature and the nature of value. *science*, 289(5478), 395-396.
- Davis, D., Banks, S., Birtles, A., Valentine, P. & Cuthill, M. (1997).** Whale sharks in Ningaloo Marine Park:

managing tourism in an Australian marine protected area. *Tourism Management*, 18(5), 259-271.

Devesa, M., Laguna, M. & Palacios, A. (2010). The role of motivation in visitor satisfaction: Empirical evidence in rural tourism. *Tourism Management*, 31(4), 547-552.

Ferrari, M. A., Lewis, M. N., Pascual, M. A. & Campagna, C. (2009). Interdependence of social structure and demography in the southern elephant seal colony of Península Valdés, Argentina. *Marine Mammal Science*, 25(3), 681-692.

Finkler, W. & Higham, J. (2004). The human dimensions of whale watching: An analysis based on viewing platforms. *Human Dimensions of Wildlife*, 9(2), 103-117.

García, M. L. & Picos, A. P. (2009). La calidad percibida como determinante de tipologías de clientes y su relación con la satisfacción: Aplicación a los servicios hoteleros. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 18(3), 189-210.

Gauthier, D. A. (1993). Sustainable development, tourism and wildlife. *Tourism and sustainable development: Monitoring, planning, managing*, 97.

Granquist, S. M. & Nilsson, P.-Å. (2016). Who's watching whom?—an interdisciplinary approach to the study of seal-watching tourism in Iceland. *Journal of Cleaner Production*, 111, 471-478.

Gronroos, C. (1978). A service-orientated approach to marketing of services. *European Journal of marketing*, 12(8), 588-601.

Higginbottom, K. (2004). *Wildlife tourism: impacts, management and planning*/Karen Higginbottom. Australia: Common Ground Publishing Pty Ltd, 277.

Huang, S., Hsu, C. H. & Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: A study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(1), 3-33.

Hughes, K. & Ballantyne, R. (2001). Interpretation in ecotourism settings: investigating tour guides' per-

ceptions of their role, responsibilities and training needs. *Journal of Tourism Studies*, 12(2), 2.

Johannesen, A. B. & Skonhøft, A. (2005). Tourism, poaching and wildlife conservation: what can integrated conservation and development projects accomplish? *Resource and Energy Economics*, 27(3), 208-226.

King, J. (1983). *Seals of the world*. Santa Lucia, Australia: University of Queensland Press.

Kuper, D. (2009). Turismo y preservación ambiental: el desarrollo turístico de Península Valdés, Provincia del Chubut. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 7(1).

Le Boeuf, B. J. & Campagna, C. (2013). Wildlife viewing spectacles: Best practices from Elephant seal (*Mirounga sp.*) colonies. *Aquatic Mammals*, 39(2), 132.

Le Boeuf, B. J. & Laws, R. M. (1994). *Elephant seals: an introduction to the genus*: University of California Press: Berkeley/Los Angeles, CA.

Lewis, M. (1996). El elefante marino del sur: biología de la especie, descripción general de la agrupación de la Península Valdés y protocolos de trabajo: Fundación Patagonia Natural, Chubut (Argentina) Plan de Manejo Integrado de la Zona Costera Patagónica.

Lewis, M., Campagna, C., Quintana, F. & Falabella, V. (1998). Estado actual y distribución de la población del elefante marino del sur en la Península Valdés, Argentina. *Mastozoología Neotropical*, 5(1), 29-40.

Lian Chan, J. K. & Baum, T. (2007). Ecotourists' perception of ecotourism experience in lower Kinabatangan, Sabah, Malaysia. *Journal of Sustainable Tourism*, 15(5), 574-590.

Lück, M. (2003). Education on marine mammal tours as agent for conservation—but do tourists want to be educated? *Ocean & Coastal Management*, 46(9-10), 943-956.

Mannell, R. C. (1989). Leisure satisfaction. Understanding leisure and recreation: Mapping the past, charting the future, 281-301.

- Melgarejo, L. M. V. (1994).** Sobre el concepto de percepción. *ALTERIDADES*, 4(8), 47-53.
- Monn, K. & Blackman, D. (2014).** A Guide to Understanding Social Science Research for Natural Scientists. *Conservation Biology*, 28(5), 1167-1177. doi: doi:10.1111/cobi.12326
- Moscardo, G. & Saltzer, R. (2005).** Understanding tourism wildlife interactions. *Sustainable Tourism Cooperative Research*, 36.
- O'Neill, F., Barnard, S. & Lee, D. (2004).** Best practice and interpretation in tourist/wildlife encounters: A wild dolphin swim tour example.
- Orams, M. B. (2000).** Tourists getting close to whales, is it what whale-watching is all about? *Tourism Management*, 21(6), 561-569.
- Orsini, J.P. & Newsome, D. (2005).** Human perceptions of hauled out Australian sea lions (*Neophoca cinerea*) and implications for management: a case study from Carnac Island, Western Australia. *Tourism in Marine Environments*, 2(1), 129-132.
- Randall, C. & Rollins, R. B. (2009).** Visitor perceptions of the role of tour guides in natural areas. *Journal of Sustainable Tourism*, 17(3), 357-374.
- Reynolds, P. C. & Braithwaite, D. (2001).** Towards a conceptual framework for wildlife tourism. *Tourism Management*, 22(1), 31-42.
- Riedman, M. (1990).** The pinnipeds: seals, sea lions, and walruses (Vol. 12): Univ of California Press.
- Rosas, F. C., Pinedo, M. C., Marmontel, M. & Haimovici, M. (1994).** Seasonal movements of the South American sea lion (*Otaria flavescens*, Shaw) off the Rio Grande do Sul coast, Brazil. *Mammalia*, 58(1), 51-60.
- Tapella, E. (2012).** Heterogeneidad social y valoración diferencial de servicios ecosistémicos: un abordaje multi-actoral en el oeste de Córdoba (Argentina).
- Torres-Sovero, C., González, J. A., Martín-López, B. & Kirkby, C. A. (2012).** Social-ecological factors influencing tourist satisfaction in three ecotourism lodges in the southeastern Peruvian Amazon. *Tourism Management*, 33(3), 545-552.
- Wilson, C. & Tisdell, C. (2003).** Conservation and economic benefits of wildlife-based marine tourism: sea turtles and whales as case studies. *Human Dimensions of Wildlife*, 8(1), 49-58.
- Zeppel, H. & Muloin, S. (2008).** Conservation benefits of interpretation on marine wildlife tours. *Human Dimensions of Wildlife*, 13(4), 280-294.
- Ziegler, J., Dearden, P. & Rollins, R. (2012).** But are tourists satisfied? Importance-performance analysis of the whale shark tourism industry on Isla Holbox, Mexico. *Tourism Management*, 33(3), 692-701.