

## ANÁLISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA DEL PARAJE CASCADAS DE MICOS, CIUDAD VALLES, S.L.P.

Recibido: 16/09/2019  
Aceptado: 26/09/2019

R. Altamirano Zúñiga.<sup>1</sup>  
J. San Román Losada.<sup>2</sup>  
M. Chávez Hernández<sup>3</sup>  
P.L. Turrubiate Castro<sup>4</sup>

### RESUMEN

El turismo en el paraje Cascadas de Micos del Municipio de Ciudad Valles, S.L.P. es una actividad importante, la cual puede y debe impulsarse hasta convertirse en un detonante económico para el municipio, pero es necesario que se haga de una manera ordenada, es decir, planeándose estratégicamente con el propósito de disminuir los daños ambientales y en el patrimonio cultural de la región, ofertando una infraestructura y servicios que cumplan con las normas y los requisitos necesarios para brindar un servicio de calidad.

El presente proyecto se realizó durante el verano 2019, a través de la aplicación de encuestas en las que se analizan algunos aspectos del perfil del visitante, grado de satisfacción en la infraestructura y en los servicios que ofrece actualmente el paraje, contando con la validez de expertos en el tema de la Subdelegación de Turismo del Estado en la Zona Huasteca y de la Dirección de Turismo Municipal de Ciudad Valles.

Derivado del estudio realizado, se identifica un gran nicho de oportunidad en las áreas de infraestructura y de servicios, que permitirá mejorar la operatividad en el ámbito socioeconómico, cultural y ambiental, con el propósito de contribuir a su desarrollo turístico sostenible.

### PALABRAS CLAVE:

Desarrollo sostenible, Turismo, Infraestructura y Servicio.

### ABSTRACT

Tourism in the area Cascadas de Micos del Municipio de Ciudad Valles, S.L.P. It is an important activity, which can and should be promoted to become an economic trigger for the municipality, but it must be done in an orderly manner, that is, strategically planned with the purpose of reducing environmental damage and cultural heritage of the region, offering an infrastructure and services that meet the standards and requirements necessary to provide a quality service.

This project was carried out during the summer of 2019, through the application of surveys that analyze some aspects of the visitor's profile, degree of satisfaction in the infrastructure and in the services currently offered by the site, with the validity of experts on the subject of the State Tourism Sub-Delegation in the Huasteca Zone and the Municipal Tourism Directorate of Ciudad Valles.

Derived from the study carried out, a great niche of opportunity is identified in the areas of infrastructure and services, which will allow improving the operation in the socioeconomic, cultural and environmental field, with the purpose of contributing to its sustainable tourism development.

<sup>1</sup> Profesor de Tiempo Completo. Tecnológico Nacional de México, Campus Ciudad Valles, raul.altamirano@tecvalles.mx

<sup>2</sup> Jefa del Departamento de Recursos Financieros. Tecnológico Nacional de México, Campus Ciudad Valles, jenny.sanroman@tecvalles.mx

<sup>3</sup> Jefa del Departamento de Cs. Económico Administrativas. Tecnológico Nacional de México, Campus Ciudad Valles, marlene.chavez@tecvalles.mx

<sup>4</sup> Estudiante Residente Ingeniería en Gestión Empresarial. Tecnológico Nacional de México, Campus Ciudad Valles, turrubiate.castro.perla.lizeth@gmail.com

## **KEYWORDS:**

Sustainable development, Tourism, Infrastructure and Service.

## **INTRODUCCIÓN**

México es uno de los países reconocidos por la gran cantidad de espacios naturales para actividades recreativas (UNESCO, 2017). Dichas actividades recreativas se han ido transformando a lo largo de los años, algunos sitios por sus características se han orientado al ecoturismo, turismo de aventura y turismo rural, por mencionar algunos, que contribuyen al desarrollo sostenible.

La Organización Mundial de Turismo define el Turismo sostenible como aquél que toma en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales que implican satisfacer las necesidades de los visitantes de la industria, el entorno y las comunidades anfitrionas. Esto implica salvaguardar los sitios naturales para que las generaciones futuras también puedan hacer uso de ellos; de igual forma se busca el desarrollo social, económico y cultural de la población, todo ello llevado a cabo en un ambiente de respeto, tolerancia y cooperación (SEMARNAT, 2017).

El sector turístico de México, de acuerdo al tercer informe de gobierno federal, refiere los siguientes resultados relevantes: Es la industria con mayor porcentaje de jóvenes empleados entre 16 y 24 años de edad, lo que representa el 20.7% de este sector de la población. El segundo sector con mayor participación de mujeres con el 57% del total de personas ocupadas. Tiene una destacada participación dentro de la economía del país, con 8.7% del Producto Interno Bruto, resultado que se encuentra por arriba de la participación mostrada en Brasil (8.6%), Malasia (8.2%), Austria (7.3%), Francia (7.2%), Chile (4%) Australia (3.4%) y Nicaragua (4.2%) (COPLADE, 2015).

La industria turística ha mostrado resultados favorables en los últimos años con el incremento de ingreso por divisas por visitantes internacionales, el principal segmento de los turistas por su gasto, los visitantes aéreos, incrementó las divisas y el número de turistas internacionales registró importantes incrementos (COPLADE, 2015).

El estado de San Luis Potosí es un destino predilecto para los que buscan aventura y diversión en la huasteca, por su extensa oferta cultural y cantidad de opciones ante la belleza de sus ríos, sus innumerables y sublimes cascadas, magia de sus pueblos; entre otras cualidades San Luis Potosí cuenta con biodiversidad y reservas ecológicas capaz de satisfacer necesidades a lo largo de sus cuatro regiones: Centro, Altiplano, Media y Huasteca (Centro de Información Turística, 2019). En el Estado, el turismo es una actividad económica con alto potencial de crecimiento y de generación de empleos, en donde se han recibido más de dos millones de visitantes por año (COPLADE, 2015).

En relación al estudio del perfil del visitante a la región Huasteca durante la semana santa 2019, la Secretaría de Turismo (SECTUR) realizó entrevistas en los principales sitios turísticos de la región, identificándose los siguientes aspectos relevantes para este estudio: satisfacción del destino en el cual es valuado en cuanto al sitio y atractivo turístico en un 62.3% como excelente y con un 33.3% en la escala de bueno; en cuanto a la calidad de

infraestructura turística sobresale la escala de bueno con un 49.8% y seguido de un 34.7% como excelente (Secretaría de Turismo, 2019).

El turismo, comercio y servicios, así como el financiamiento a las micros y pequeñas empresas son sectores poco atendidos por las administraciones municipales, estatales y federales, sin embargo, el crecimiento sostenido tiene expectativas muy favorables. La actividad turística en la región ha crecido notablemente en el número de visitantes atraídos por nuestras bellezas naturales, cultura e historia, encontrándose con hoteles nuevos y servicios turísticos, generando todo esto una gran derrama económica en los 3 sectores arriba descritos.

Es importante hacer referencia que el presente trabajo, es producto de las acciones que se están desarrollando dentro del proyecto de investigación “Diagnóstico de la operatividad en el Geositio turístico Cascadas de Micos del Municipio de Ciudad Valles, S.L.P.”, el cual uno de sus objetivos específicos es conocer el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el paraje (Altamirano, San Román, Chavez, Trujillo, & Castro, 2019).

## **METODOLOGÍA**

### **Tipo de Estudio**

En el desarrollo del presente trabajo, se expresa que es de tipo cualitativo descriptivo, donde para Méndez (2016) utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura de los fenómenos en estudio, además ayuda a establecer comportamientos concretos mediante el manejo de técnicas específicas de recolección de información. Describe, analiza, registra e interpreta las condiciones que se dan en una situación y momento determinado (Pérez, 2016).

Se consideraron “turistas” a todas aquellas personas cuyo propósito principal fue el de la recreación, ocio (turismo) (Velasquez, Emperatriz, Chambilla, & Egidia, 2013).

### **Desarrollo del Instrumento**

Como herramienta para la evaluación del paraje Turístico Cascadas de Micos, en el municipio de Ciudad Valles, S.L.P., se diseñó una encuesta estructurada, empleando una escala nominal, ordinal, de intervalos y mediante la cual se solicitó al turista, contrastando con el servicio recibido, puntuada en una escala Likert con un nivel de satisfacción entre excelente, muy bien, bien, regular y deficiente, sobre los distintos aspectos del servicios y la infraestructura del paraje, el método utilizado para validar el instrumento fue Método de Agregados Individuales, evaluados por expertos en turismo: Subdelegación de Turismo del Estado en la Zona Huasteca y Dirección de Turismo Municipal de Ciudad Valles; la encuesta final se tradujo al idioma inglés para el fácil entendimiento del turista.

### **Determinación de la muestra**

A partir de esto, se llevó a cabo la determinación de la muestra, en donde se realizó una entrevista en el mes de marzo del 2019 a la Subdelegada de Turismo del Estado en la Zona Huasteca, quien informó sobre la proyección de 25,000 turistas que visitarían el paraje Turístico de estudio, a partir de esto se utilizó la fórmula  $n = \frac{(Z^2 \sigma^2 N)}{e^2 (N - 1)}$

$1) + Z^2 \sigma^2$ ) (Aguilar Barojas, 2005), para conocer la población muestra de aplicación de la encuesta. El número de encuestas realizadas fue de 378, con un nivel de confianza del 95% y con  $p=q=0.5$ , nos supone un error muestral del 1.96%.

La aplicación de las encuestas se llevó cabo en el periodo vacacional verano 2019, el lugar de levantamiento de información en el paraje turístico de Micos y en el primer cuadro de Ciudad Valles, donde se concentran la mayoría de los servicios hoteleros. En relación al mercado meta se determinó visitantes en un rango de edad entre los 18 a 65 años que tuvieron contacto con los servicios del destino, el método de evaluación que se utilizó fue personal cara a cara, de forma aleatoria.

### **Criterio para interpretar resultados**

En relación a la evaluación del servicio que se ofrece en el paraje turístico, se diseñan ítems con las siguientes dos dimensiones: Infraestructura y Servicios Complementarios; a partir de los resultados obtenidos en los dos ítems, se realiza la obtención de una media global por cada escala; sin embargo, se precisa en la interpretación como valoración máxima (5) excelente, valoraciones positivas (4 y 5) Excelente y muy bien, valoración media (3) Bien.

### **Determinación de análisis estadístico inferencial**

Con la finalidad de hacer una inferencia de dos variables del estudio, se utilizó la estadística inferencial con el análisis de regresión lineal simple de Pearson, para determinar el grado de relación de variables, utilizando las herramientas de análisis (coeficiente de correlación y coeficiente de determinación) en Microsoft Office Excel. Se analizan como variable X (Infraestructura-Vías de acceso) y variable Y (Servicios complementarios-Transporte Público). Para la interpretación de la magnitud del coeficiente de correlación se consideró la siguiente escala: -1 (correlación negativa grande y perfecta), 0 (correlación nula), 0.01-0.19 (correlación positiva muy baja), 0.2-0.39 (correlación positiva baja) y 1 (correlación positiva grande y perfecta). (Reguant-Álvarez., Vilà-Baños., & Torrado-Fonseca., 2018), se utilizó la gráfica de dispersión para representar la relación de las variables.

## **RESULTADOS**

### **Análisis de los resultados de las encuestas aplicadas en el verano 2019 a los turistas del paraje Cascadas de Micos, Ciudad Valles, San Luis Potosí**

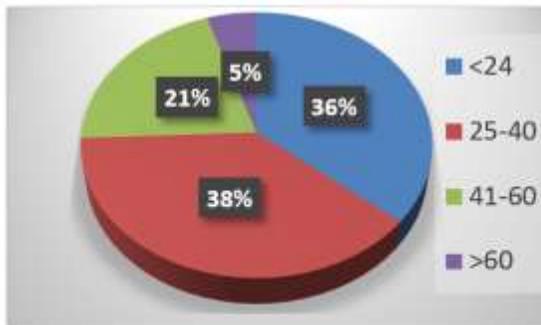
Con el propósito de conocer la percepción del turista que nos visitó durante el verano 2019, en cuanto a los servicios e infraestructura del paraje turístico Cascadas de Micos, Ciudad Valles, San Luis Potosí; se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, considerando el nivel de satisfacción en cuanto a los aspectos relacionados a las razones de visita al paraje turístico, evaluación de la infraestructura del sitio y servicios que se ofrecen.

#### **Perfil del visitante**

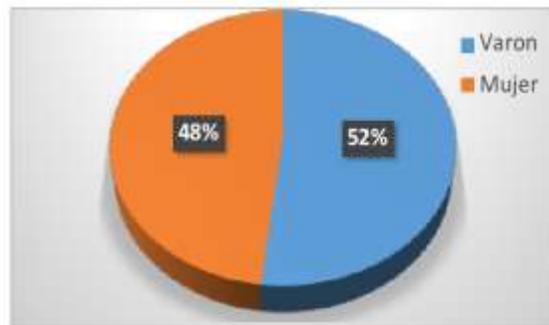
##### **Edad y Género**

En relación a los datos generales de los 378 encuestados, se muestra en las gráficas 1 y 2 los aspectos relacionados a la edad y género, se destacan que el mayor número de visitantes

se encuentra entre los 25 a 40 años, así como, el 52% del género masculino y el 48% femenino.



**Gráfica 1** Edad de los encuestados  
Fuente: Elaboración Propia



**Gráfica 2** Género de los encuestados  
Fuente: Elaboración Propia

### Razón principal de la visita al paraje turístico

Es importante resaltar la razón principal por la que el turista visita el paraje, en la gráfica 3 se visualiza las tres principales razones de la visita, las cuales fueron: el paisaje con un 75.40% señalado como motivo principal, seguido del 6.60% la comida que se ofrece en el lugar y con un 5.82% atractivos culturales.



**Gráfica 3** Razón principal de la visita al paraje  
Fuente: Elaboración Propia

### Origen del visitante

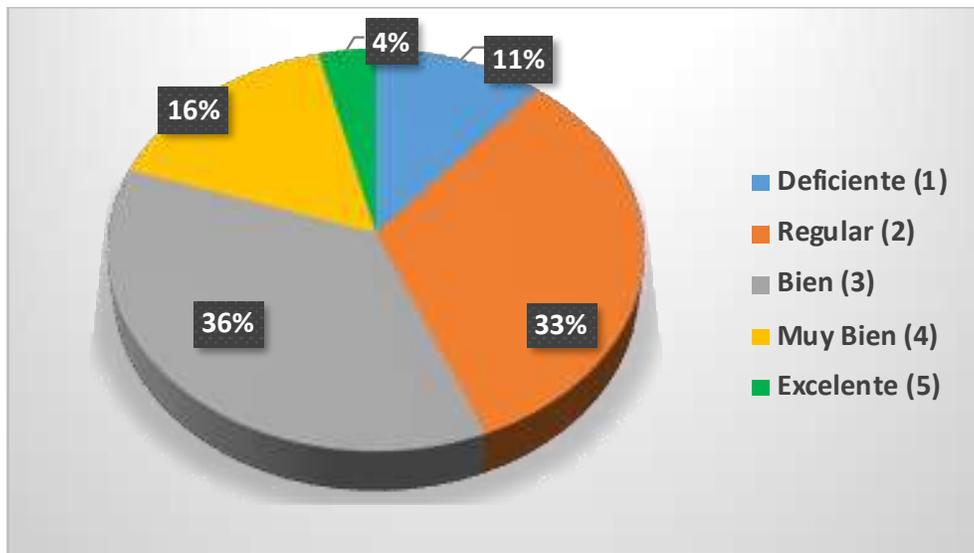
Es importante mencionar el origen del visitante encuestado, predomina el turista del mismo estado, ya que San Luis Potosí es el lugar de origen con 26.26% de 378 turistas, por debajo se encuentra Tamaulipas con 18.34% y Nuevo León con 11.87%. Es importante mencionar que, en el periodo evaluado, el 9.50% de los visitantes encuestados fueron extranjeros.

### Infraestructura y Servicios complementarios relacionados con la actividad turística del paraje

En el presente estudio se valoraron las dimensiones de infraestructura y servicios complementarios, a través de los siguientes atributos: Infraestructura (señalización, vías de acceso, rampas, conservación del entorno, primeros auxilios) y Servicios Complementarios (transporte público, restaurante, área de campismo, sanitarios, comercio, información turística, seguridad, oferta cultural y de ocio).

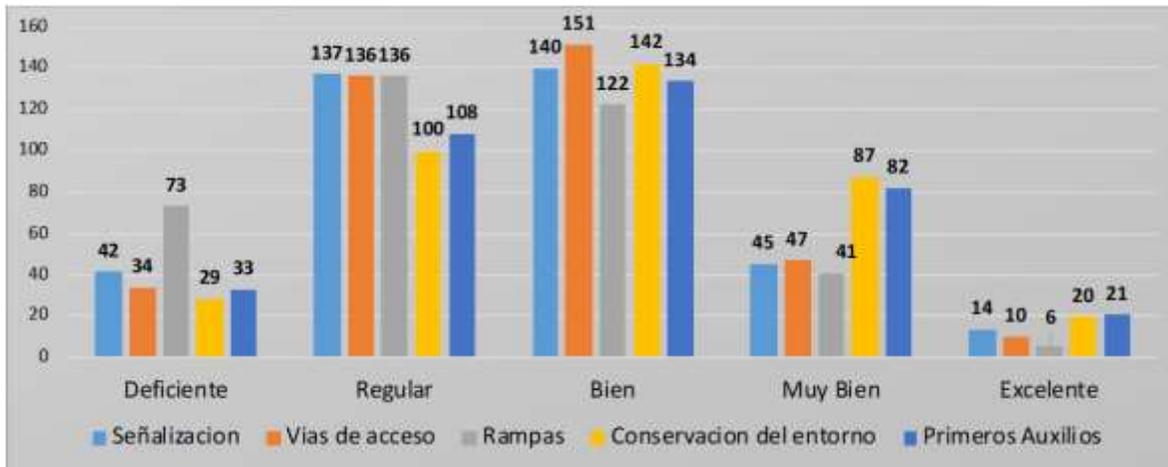
### Infraestructura evaluada en el paraje turístico

De forma global se puede apreciar en la gráfica 4 la percepción de los turistas en los 5 aspectos evaluados. En promedio la satisfacción general percibida en todos los atributos con ponderación más alta fue la valoración media “Bien” con un 36.46%, seguido de un 32.65 % como “Regular”. Considerando una valoración conjunta de “Excelente” y “Muy Bien” se agrupa el 19.74%; sin embargo, se requiere focalizar los esfuerzos en las valoraciones más alta como puntos de partida para el desarrollo de oportunidades de mejora en la infraestructura actual.



**Gráfica 4. Promedio obtenido en Satisfacción percibida en cuanto a la Infraestructura**  
Fuente: Elaboración Propia

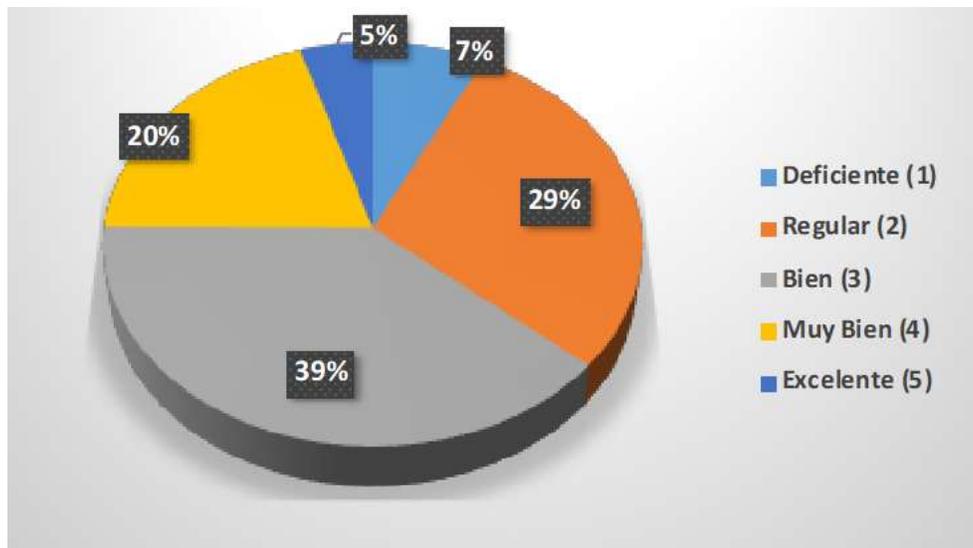
En la gráfica 5, se muestra de forma específica los aspectos evaluados de los Servicios Complementarios, con valorización más baja se consideraron las escalas de “Deficiente” y “Regular”; los atributos evaluados de forma deficiente fueron la señalización y rampas en el paraje, sin embargo, se muestra en la escala de regular con un porcentaje de 36% similar los aspectos de señalización, vías de acceso y rampas.



**Gráfica 5. Evaluación por aspecto evaluado en la dimensión de Infraestructura**  
Fuente: Elaboración Propia

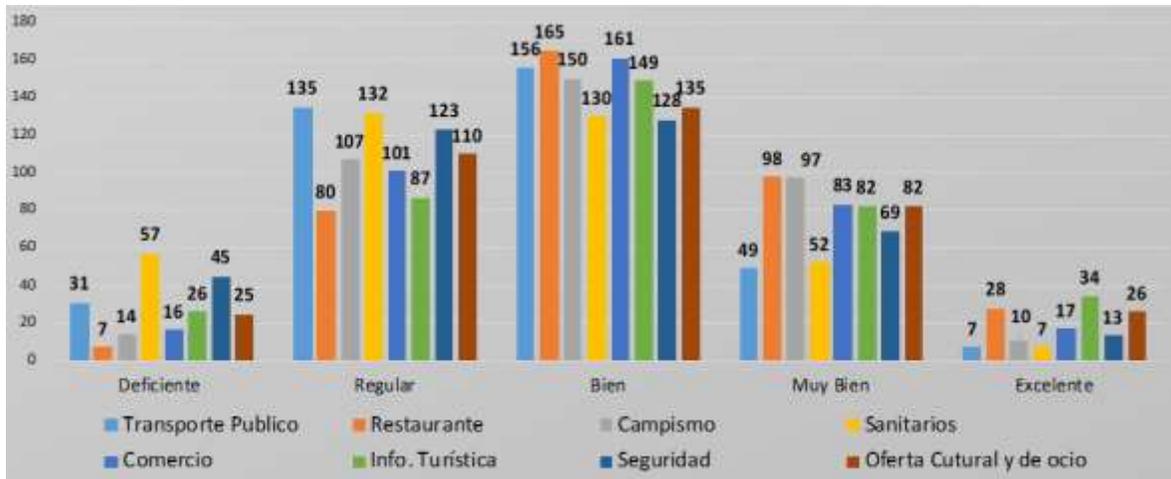
### Servicios Complementarios ofrecidos en el paraje turístico

De forma global se puede apreciar en la gráfica 6 la percepción de los turistas en los 8 aspectos evaluados. En promedio la satisfacción general percibida en todos los atributos con ponderación más alta fue la valoración media “Bien” con un 38.82%, seguido de un 28.94 % como “Regular”. Considerando una valoración conjunta de “Excelente” y “Muy Bien” se agrupa el 24.93%.



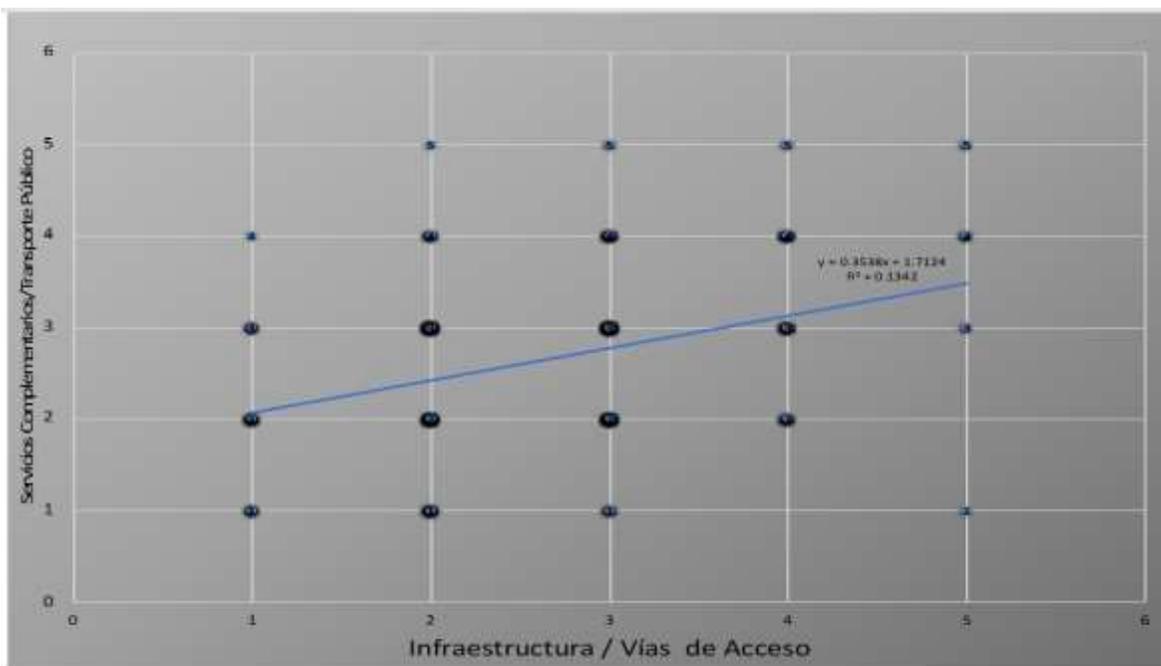
**Gráfica 6. Promedio obtenido en Satisfacción percibida en los Servicios Complementarios ofrecidos**  
Fuente: Elaboración Propia

En la gráfica 7, se muestra de forma específica los aspectos con valoración más baja considerando escalas de “Deficiente” y “Regular”, los atributos evaluados de esta forma fueron: sanitarios, seguridad, transporte público y oferta cultural y de ocio.



**Gráfica 7. Evaluación por aspecto evaluado en la dimensión de Servicios Complementarios**  
Fuente: Elaboración Propia

En la gráfica 8, se analiza la relación de las variables: vías de acceso y transporte público, en la cual se obtiene un coeficiente de correlación de 0.3663, de acuerdo a la escala de interpretación se aprecia un grado de asociación positiva débil, es decir que el aspecto de vías de acceso si tiene una relación con el transporte público, pero si se relaciona con el indicador del coeficiente de determinación 0.1341 o 13.41% se observa una variación de la proporción de los resultados, por lo que no solo el transporte público es un aspecto que influye sino existen otras variables que impactan con las vías de acceso.



**Gráfica 8 Dispersión de 2 variables (Infraestructura y Servicios Complementarios)**  
Fuente: Elaboración Propia

## CONCLUSIONES

Derivado de la aplicación de 378 encuestas, donde se obtuvo información sobre edad y género, razón de la visita, lugar de origen, evaluación de la infraestructura y de los servicios complementarios que ofrece el paraje Cascadas de Micos del municipio de Ciudad Valles, S.L.P. concluimos lo siguiente:

La edad de los encuestados nos ofrece un nicho de oportunidad en el turismo de la tercera edad, ya que el 74% de visitantes son menores de 41 años y solo el 5% es mayor de 60 años.

La razón principal por la que visitan el paraje es por su belleza natural con un 75.40% de los encuestados, seguido del 6.60% por la comida que se ofrece en el lugar y el 5.82% por los atractivos culturales y el restante manifiesta el clima y la calidad del servicio, esto obliga a prestar atención en aspectos tales como: calidad en el servicio, atractivos culturales y comida típica de la región.

Se observa que el lugar de origen principal de los visitantes del paraje es del estado de San Luis Potosí, indicando esto la necesidad de promocionar el paraje y sus cascadas a nivel nacional e internacional.

Entre los temas principales de la encuesta se centran en la evaluación de la Infraestructura Turística y de los Servicios Complementarios, a través de la aplicación de dos preguntas bajo la escala de Likert, obteniendo en ambas encuestas una calificación de Bien, sin embargo las sumatorias de los rubros de Regular y Deficiente sobrepasan la calificación de Bien, indicándonos que en infraestructura se requiere mejorar la señalización, vías de acceso y rampas; así como en los servicios complementarios focalizar en mejorar los servicios de transporte, sanitarios y seguridad.

En cuanto el interés de los turistas en visitar nuevamente el paraje se identifica que el 97% de los encuestados, sí volverían a visitar el lugar. Ante este panorama, se identifican oportunidades de mejora para el desarrollo de acciones prioritarias, con responsabilidad en los tres niveles de gobierno, y con ello contribuir en la mejora de los servicios de calidad e infraestructura del sitio turístico de estudio, por el hecho de ser el principal lugar turístico más visitado en la región huasteca.

## BIBLIOGRAFÍA

Aguilar Barojas, S. (enero-agosto de 2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11, 333-338.

Altamirano, R., San Román, J., Chavez, M., Trujillo, R., & Castro, C. (2019). Diagnóstico de la operatividad en el Geositio turístico Cascadas de Micos del Municipio de Ciudad Valles, S.L.P. Proyecto de Investigación, Instituto Tecnológico de Ciudad Valles, Ciudad Valles.

Centro de Información Turística. (2019). Visit México. Recuperado el 29 de Agosto de 2019, de [visitmexico.com/es/destinos-principales/san-luis-potosi/san-luis-potosi](http://visitmexico.com/es/destinos-principales/san-luis-potosi/san-luis-potosi)

COPLADE. (2015). Programa Sectorial de Turismo 2013-2018. México: Secretaría de Turismo.

- Méndez, C. (2016). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación (6 ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Pérez, S. (2016). Modelos de Investigación Cualitativa en Educación Social y Animación.
- Reguant-Álvarez., M., Vilà-Baños., R., & Torrado-Fonseca., M. (Julio de 2018). La relación de 2 variables según la escala de medición con SPSS. Revista de Innovación y Recerca en Educación, 11(2), <http://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/view/reire2018.11.221733/23728>.
- Secretaría de Turismo. (22 de Agosto de 2019). Recuperado el Septiembre de 2019, de [beta.slp.gob.mx/SECTUR/pdf/Estadisticas/SS19RH](http://beta.slp.gob.mx/SECTUR/pdf/Estadisticas/SS19RH)
- SEMARNAT. (2017). Turismo Sustentable en México. México: Secretaría de Turismoc.
- UNESCO. (2017). Oficina de la UNESCO en México. Obtenido de <http://www.unesco.org/new/es/mexico/work-areas/culture/world-heritage/>
- Velasquez, C., Emperatriz, N., Chambilla, A., & Egidia, L. (2013). Investigación en Comunicación y Desarrollo, 4(1), 28-37.