

Development Discussion Papers

Central America Project Series

**Evaluación de la Calidad de Lugares
Recreativos y Preferencias por Lugares
y Actividades Recreacionales: La
perspectiva de los Turistas Nacionales
y Extranjeros sobre las Áreas
Protegidas Públicas de Costa Rica**

J.R. DeShazo and Luis Monestel Vega

Development Discussion Paper No. 685
March 1999

© Copyright 1999 J.R. DeShazo, Luis Monestel Vega,
and President and Fellows of Harvard College

**Harvard Institute for
International Development**

HARVARD UNIVERSITY



DEVELOPMENT DISCUSSION PAPERS

CENTRAL AMERICA PROJECT SERIES

A PROJECT OF HARVARD UNIVERSITY, INCAE AND
THE CENTRAL AMERICAN BANK FOR ECONOMIC INTEGRATION



Evaluación de la Calidad de Lugares Recreativos y Preferencias por Lugares y Actividades Recreacionales: La perspectiva de los Turistas Nacionales y Extranjeros sobre las Áreas Protegidas Públicas de Costa Rica

(Evaluation of the Quality of Recreational Places, and Preference for Places and Recreational Activities:
The Perspective of National and Foreign Tourists about the Public Protected Areas in Costa Rica)

J.R. DeShazo Luis Monestel Vega*

Abstract

The quality of services in public protected areas as perceived by visitors provides further understanding on the use of those areas, and measures for implementing actions to affect the quality of the services. To this end, this paper presents the results of a survey in Costa Rica in which the opinions of the tourists were investigated. This study was conducted by the Central America Project of the Harvard Institute for International Development

In order to plan appropriately for the future of these protected areas, it is necessary to have sufficient information about the opinions of the tourists in correlation to their socioeconomic characteristics (income, education level, origin, age, etc.). This study presents that information and seeks to provide civil servants in the tourism sector with information to assist in distribution of resources for investment in infrastructure and services in and around public protected areas in Costa Rica. In addition to obtaining information about the services, it is possible to understand the activities enjoyed by the tourists during their visit to the country. With that information, the study seeks to evaluate the convenience of developing services focused on satisfying those preferences, both of foreign and domestic tourists.

J.R. DeShazo is affiliated with the Harvard Institute for International Development and School of Public Policy, University of California at Los Angeles. e-mail: deshazo@ucla.edu.

Luis Monestel Vega comes from the Harvard Institute for International Development.

* Los autores desean agradecer profundamente a los siguientes donantes quienes hicieron posible la labor de investigación: Banco Centroamericano de Integración Económica en el marco del Proyecto Agenda Centroamericana para el Siglo XXI, las Naciones Unidas y Banco Mundial.

Además se agradece la colaboración durante la investigación por parte del ICT, en la persona de Rodolfo Lizano; INCAE (en las personas de Carol Jones, Lawrence Pratt, Christ Inman y el Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible) y a la Universidad de California en Los Angeles, en las personas de Manrique Sáenz, German Fermo y Jean Pierre Batmale.

**Evaluación de la Calidad de Lugares Recreativos y Preferencias por
Lugares y Actividades Recreacionales: La perspectiva de los Turistas Nacionales
y Extranjeros sobre las Áreas Protegidas Públicas de Costa Rica**

(Evaluation of the Quality of Recreational Places, and Preference for Places and Recreational Activities:
The Perspective of National and Foreign Tourists about the Public Protected Areas in Costa Rica)

J.R. DeShazo Luis Monestel Vega

Indice General

I.	Introducción.....	1
II.	Preferencia por Actividades Recreativas.....	2
	A. Turistas Extranjeros.....	2
	i. Continente de Origen	2
	ii. Edad.....	4
	iii. Nivel de Ingreso	5
	iv. Nivel de Eucación	6
	B. Turistas Nacionales	7
	i. Edad.....	7
	ii. Género	7
	iii. Nivel de Ingreso	8
	C. Turistas Nacionales y Extranjeros	10
III.	Preferencia por Tipo de Lugar Recreacional.....	11
	A. Turistas Extranjeros.....	11
	i. Nivel de Ingreso Anual	12
	ii. Edad.....	12
	B. Turistas Nacionales	13
	i. Nivel de Ingreso	14
	ii. Edad.....	15
	iii. Género	15
IV.	Evaluación de los Servicios Públicos y Privados de las Áreas Protegidas Públicas y sus Alrededores	16
	A. Evaluación de los Extranjeros sobre la Calidad de los Servicios	16
	i. Edad.....	16
	ii. Nivel de Ingreso	18
	iii. Continente de Origen	19
	iv. Nivel de Educación	20
	B. Evaluaciones de los Nacionales sobre la Calidad de Servicios	22
	i. Edad.....	22
	ii. Nivel de Ingreso	23
	iii. Nivel de Educación	24
	C. Comparación de la Evaluación de Servicios para los Nacionales y los Extranjeros	25
V.	Conclusiones	27

Lista de Tablas

Tabla 1.	Extranjeros: Actividades Consideradas al Planificar las Vacaciones – Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Continente de Origen.....	3
Table 2.	Extranjeros: Actividades Consideradas al Planificar las Vacaciones – Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Grupo de Edad.....	4
Tabla 3.	Extranjeros: Actividades Consideradas al Planificar las Vacaciones – Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Nivel de Ingreso Anual.....	5
Tabla 4.	Extranjeros: Actividades Consideradas al Planificar las Vacaciones – Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Nivel de Educación	6
Tabla 5.	Nacionales: Actividades Consideradas al Planificar las Vacaciones – Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Género	8
Tabla 6.	Nacionales: Actividades Consideradas al Planificar las Vacaciones – Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Nivel de Ingreso Anual.....	9
Tabla 7.	Actividades Consideradas al Planificar las Vacaciones: Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Tipo de Turista.....	10
Tabla 8.	Tipos de Lugares considerados al Planificar las Vacaciones: Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Tipo de Turista.....	11
Tabla 9.	Extranjeros: Tipos de Lugares Considerados al Planificar las Vacaciones – Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Nivel de Ingreso	12
Tabla 10.	Extranjeros: Tipos de Lugares Considerados al Planificar las Vacaciones – Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Edad de los Visitantes	13
Tabla 11.	Nacionales: Tipos de Lugares Considerados al Planificar las Vacaciones – Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Nivel de Ingreso Anual.....	14
Tabla 12.	Nacionales: Tipos de Lugares Considerados al Planificar las Vacaciones – Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Edad.....	15
Tabla 13.	Extranjeros: Evaluación de la Calidad de los Servicios – Respuestas de Pobre o Excelente por Grupo de Edad	17
Tabla 14.	Extranjeros: Evaluación de la Calidad de los Servicios – Respuestas de Pobre o Excelente por Nivel de Ingreso Anual.....	18
Tabla 15.	Extranjeros: Evaluación de la Calidad de los Servicios – Respuestas de Pobre o Excelente por Continente de Origen.....	20
Tabla 16.	Extranjeros: Evaluación de la Calidad de los Servicios – Respuestas de Pobre o Excelente por Nivel de Educación.....	21
Tabla 17.	Nacionales: Evaluación de la Calidad de los Servicios – Respuestas de Pobre o Excelente por Grupo de Edad	22
Tabla 18.	Nacionales: Evaluación de la Calidad de los Servicios – Respuestas de Pobre o Excelente por Nivel de Ingreso Anual.....	24
Tabla 19.	Nacionales: Evaluación de la Calidad de los Servicios – Respuestas de Pobre o Excelente por Nivel de Educación.....	25
Tabla 20.	Nacionales y Extranjeros: Evaluación de la Calidad de los Servicios – Respuestas de Pobre o Excelente, Promedios Generales por Tipo de Turista	26

Evaluación de la Calidad de Lugares Recreativos y Preferencias por Lugares y Actividades Recreacionales: La perspectiva de los Turistas Nacionales y Extranjeros sobre las Áreas Protegidas Públicas de Costa Rica

(Evaluation of the Quality of Recreational Places, and Preference for Places and Recreational Activities: The Perspective of National and Foreign Tourists about the Public Protected Areas in Costa Rica)

J.R. DeShazo Luis Monestel Vega

I. INTRODUCCIÓN

Las áreas protegidas públicas¹ son el destino favorito de los turistas durante su estadía en Costa Rica, además de ser el destino lógico para el turismo doméstico. La calidad de los servicios ofrecidos en las áreas protegidas debe estar enfocada a satisfacer las necesidades de los visitantes. La satisfacción de un turista depende no sólo del atractivo natural que visite, sino de la comodidad con que lo hace, eso significa disponer de caminos de acceso adecuados, servicios sanitarios limpios, agua potable, disponibilidad de información, etc. Los servicios ofrecidos se convierten en un tema sensible desde el punto de vista de las oportunidades futuras para el sector turístico del país.

La importancia de la calidad de los servicios para el futuro desempeño de las áreas protegidas hace que la opinión de los visitantes cuente al implementar las medidas de acción que influyan sobre la calidad de los servicios. Es así que como parte del esfuerzo del Proyecto Agenda Centroamericana para el Siglo XXI, el Harvard Institute for International Development realizó una encuesta en áreas protegidas públicas de Costa Rica donde se investigó la opinión de los turistas.

Para poder tener una adecuada planificación futura se necesita información suficiente acerca de las opiniones de los turistas de acuerdo a sus características socio económicas (ingreso, nivel de educación, origen, edad, etc.). El presente estudio posee esa información y con ello se pretende dotar a los funcionarios y gente relacionada al tema de una herramienta útil para la asignación de recursos, de por si escasos, para las inversiones en infraestructura y servicios en las áreas protegidas públicas.

¹ Se entiende por Área Protegida Pública a las diferentes categorías de manejo utilizadas por el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (parques nacionales, reservas naturales, monumentos históricos, reservas biológicas, zonas protectoras forestales, humedales, etc.), así como las playas.

Además de tener información acerca de los servicios es posible conocer las actividades que el turista planificó realizar durante su visita al país. Con ello se pretende evaluar también la conveniencia de desarrollar servicios enfocados a satisfacer esas preferencias, así como entender mejor a los turistas nacionales y extranjeros.

El presente documento presenta datos relacionados a los puntos anteriores con la intención de colaborar con el proceso de mejoramiento de las áreas protegidas públicas del país. La intención es de alimentar la discusión con datos vigentes y de primera mano. En la Sección II se discute acerca de las preferencias sobre actividades recreacionales, en la Sección III sobre las preferencias por tipo de lugar recreacional y por último en la Sección IV se discute la evaluación hecha por los turistas de la calidad de los servicios públicos y privados en las áreas protegidas y sus alrededores.

II. PREFERENCIA POR ACTIVIDADES RECREATIVAS

A los turistas se les consultó² acerca de las actividades que ellos planificaron realizar en sus vacaciones. Se les facilitó una lista de nueve actividades a saber: caminatas en senderos, caminatas rigurosas, nadar y/o tomar el sol, observar animales y/o pájaros, canotaje en los rápidos (rafting), pesca deportiva y/o buceo, surf, observar volcanes, día de campo (picnic) con familia y/o amigos; se dejó abierta la posibilidad que ellos considerarán cualquier otra, pero en realidad en su mayoría escogieron dentro de las opciones posibles. Su decisión debía ser entre Sí o No.

A. Turistas Extranjeros

i. Continente de Origen

El análisis puede ser extendido para los turistas extranjeros de acuerdo a su continente de origen. En la Tabla 1 se tiene un desglose de las actividades por las cuales fueron cuestionados los turistas. También se tiene una lista de regiones de origen de los entrevistados.

² La pregunta fue: ¿Cuál de las siguientes actividades consideró usted en el momento de planificar su viaje?

Tabla 1
Extranjeros: Actividades Consideradas al Planificar las Vacaciones
Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Continente de Origen

	Norte América	Sur América	Europa	Asia	Centro América
Caminar Senderos	84.8	80	84.9	70.6	75
Caminatas Rigurosas	45	75.6	49.1	47	65
Nadar y/o tomar el sol	75.7	81.7	72.7	88.2	30
Observar Animales y/o pájaros	87.8	80	87.4	81.8	50
Rafting	33.6	34.8	30.7	41.2	20
Pesca deportiva y/o buceo	31.1	33	29	41.2	15
Surf	17.5	21.7	16.8	17.6	10
Observar volcanes	76.9	80.9	81.5	70.6	90
Picnic	39.7	40.9	39.9	52.9	40

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

Las actividades más importantes para los turistas parecen ser las caminatas en senderos, las caminatas rigurosas, nadar y observar volcanes. Eso se va a comprobar al analizar la información referente a los lugares planificados para visitar al momento de iniciar su viaje, allí se encontrará una lógica coincidencia en el deseo de visitar volcanes, playas, bosques lluviosos, etc.

Para los norteamericanos y el resto de extranjeros, lo más importante es observar animales y/o pájaros. Contrariamente, los centroamericanos no dan a esta actividad la misma importancia; este hecho se explica por la similitud existente entre sus países y Costa Rica. Los centroamericanos son el grupo que dan mayor importancia a la observación de volcanes (90%). En el rafting y la pesca y/o buceo deportivos el rango de respuesta positiva oscila en el orden del 30% y 40%, eso no es cierto para los centroamericanos quienes tienen valores en el orden del 15% al 20%. Suramericanos y centroamericanos son los más dispuestos a realizar caminatas rigurosas, con valores relativamente más altos a los demás (una diferencia de al menos 15 puntos porcentuales).

ii. Edad

Tabla 2
Extranjeros: Actividades Consideradas al Planificar las Vacaciones
Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Grupo de Edad

	Menores de 30	31-50	Mayores de 50 años
Caminar Senderos	86.8	85.4	76.5
Caminatas Rigurosas	62.8	48.7	25.5
Nadar y/o tomar el sol	80	74.4	68.3
Observar Animales y/o pájaros	85.7	85.8	84.3
Rafting	37.6	33.7	24.2
Pesca deportiva y/o buceo	34.1	32.2	23.8
Surf	29	13.5	6.9
Observar volcanes	77.6	80.3	75.2
Picnic	43.3	42.4	29.47

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

En la Tabla 2 se puede observar como los turistas disminuyen con la edad en la preferencia por deportes de amplia exigencia física, como las caminatas rigurosas (de 62.8% a 25,5%), la pesca y/o buceo (de 34,2% a 23,8%) y el surf (29% a 6,9%). La observación de pájaros y/o animales es la única actividad de que parecen gustar un poco más al envejecer. En general actividades como caminar senderos, observación de pájaros y/o animales, nadar y/o tomar el sol, así como la observación de volcanes son las favoritas de los turistas, sin importar la edad.

iii. Nivel de Ingreso

Tabla 3
Extranjeros: Actividades Consideradas al Planificar las Vacaciones
Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Nivel de Ingreso Anual

	\$0-\$25 mil	\$25 mil - \$70 mil	Mayor de \$70 mil
Caminar Senderos	85,8	82,6	84,4
Caminatas Rigurosas	59,4	45,8	40
Nadar y/o tomar el sol	75,9	77,4	74,3
Observar Animales y/o pájaros	86,5	82,6	91
Rafting	29,2	36,8	38,9
Pesca deportiva y/o buceo	30,8	31,3	35
Surf	23,1	18,	11,6
Observar volcanes	75,6	77,6	84,4
Picnic	42,6	40,2	37

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

Al incrementarse el nivel de ingreso anual disminuye el porcentaje de personas que prefieren actividades como picnics, caminatas rigurosas y el surf. Lo contrario sucede con actividades más sofisticadas como el rafting (29,2% a 38,9%) y la pesca deportiva y/o buceo (30,8% a 35%). A su vez existen otras actividades más convencionales como observación de animales y observación de volcanes que ganan terreno con el incremento en el ingreso (75,6% a 84,4%).

iv. Nivel de Educación

Tabla 4
Extranjeros: Actividades Consideradas al Planificar las Vacaciones
Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Nivel de Educación

	Secundaria	Universitaria	Posgrado
Caminar Senderos	82,3	83,7	85,5
Caminatas Rigurosas	45,5	51,7	43,3
Nadar y/o tomar el sol	78,9	75,8	70,1
Observar Animales y/o pájaros	84,6	86,4	86,6
Rafting	30,4	32,5	36,7
Pesca deportiva y/o buceo	33,5	32	25,7
Surf	21,8	18,5	12,4
Observar volcanes	77,4	79	76,3
Picnic	41,3	40,9	35

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

Al analizar a los visitantes extranjeros de acuerdo a su nivel de educación se revelan algunas similitudes con el nivel de ingreso y la edad. Es de esperarse que una persona alcance un mayor nivel de ingreso al incrementarse su educación formal, además que para tener un alto nivel de educación es necesario ser mayor de cierta edad.

Al observar la Tabla 5 se nota como al incrementarse el nivel de educación se incrementa la preferencia por actividades como el rafting (30,4% a 36,7%), mientras que por otras como el surf (21,8% a 12,4%), la pesca deportiva y/o buceo (33,5% a 25,7%), nadar y/o tomar el sol (78,9% a 70,1%) y picnic (41,3% a 35%) disminuye el interés. Como se ve existen tendencias similares a las observadas para el nivel de ingreso y la edad.

B. Turistas Nacionales

En la Tabla 7 se observa como para los turistas nacionales en promedio las actividades más interesantes son: la caminata rigurosa (67,2%), caminar senderos (67%), picnics (64,9%) y la observación de animales y/o pájaros (63,4%). Para el nacional siempre existe la oportunidad de volver y eso se refleja en niveles de preferencia de valores medianamente altos, más bajos que los que en promedio poseen los extranjeros.

i. Edad

Al incrementarse la edad, las preferencias por actividades que demandan gran esfuerzo físico disminuyen. Por ejemplo en el caso de caminatas rigurosas se pasa de un valor de 71,3% en menores de 31 años, a 57,4% en turistas mayores de 51 años. Surf es un ejemplo típico, de personas interesadas en un 11% de las veces entre el grupo menor de 31 años se pasa en los mayores de 51 años una respuesta afirmativa de solo 2,8%.

Otras actividades como la caminata de senderos no parecen atraer a los más jóvenes (68,3%), parece hacerse mas atractiva al hacerse mas adultos (85,4%) y parece declinar al envejecer (76,5%); aquí sucede que de jóvenes encuentran otras cosas más interesantes para hacer, por ejemplo las caminatas rigurosas. El picnic es otra actividad con el mismo comportamiento (comienza con 60,6%, sigue con 70% en el grupo de 31-50 años y concluye con 60,6% en los mayores a 51 años), un factor de influencia puede ser tener hijos pequeños y jóvenes para la mayoría de la gente en ese grupo.

ii. Género

El género parece ser importante en determinar interés en actividades que demandan gran esfuerzo físico: rafting, surf y la pesca y buceo deportivos. En ellos los hombres tienen valores más altos y con diferencias marcadas que no aparecen en las otras actividades. Ver Tabla 5. Para las mujeres el caminar senderos, las caminatas rigurosas y el picnic son más importantes; los hombres se comportan igual.

Tabla 5
Nacionales: Actividades Consideradas al Planificar las Vacaciones
Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Género

	Hombres	Mujeres
Caminar Senderos	67.9	64.9
Caminatas Rigurosas	68.1	65.9
Nadar y/o tomar el sol	55.4	58.6
Observar Animales y/o pájaros	63.6	63
Rafting	11.3	6.2
Pesca deportiva y/o buceo	17.8	10.8
Surf	8.3	4.2
Observar volcanes	51.4	45.9
Picnic	64.7	65.2

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

iii. Nivel de Ingreso

Una variable importante es el nivel de ingreso de los turistas, el cual determina las posibilidades de realizar diferentes actividades. Conocer bien las preferencias de acuerdo a esa variable permite una mejor segmentación del mercado en el futuro.

Dentro de los visitantes a áreas protegidas es lógico que las respuestas encontradas sean muy relacionadas al disfrute de la naturaleza, aún así la importancia de las respuestas radica en conocer la mezcla que los turistas planifican hacer de las diferentes actividades.

Tabla 6
Nacionales: Actividades Consideradas al Planificar las Vacaciones
Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Nivel de Ingreso Anual

	\$0-\$25 mil	\$25 mil - \$70 mil	Mayor de \$70 mil
Caminar Senderos	68.7	63.5	61
Caminatas Rigurosas	69.5	64.4	57.6
Nadar y/o tomar el sol	60.1	49.8	57.6
Observar Animales y/o pájaros	66.3	57.6	55.9
Rafting	9.3	8.7	11.8
Pesca deportiva y/o buceo	14.7	14	20.3
Surf	7.2	4.9	11.8
Observar volcanes	46.4	54.4	51.7
Picnic	66.7	63.5	53.5

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

En la Tabla 6 se presentan los promedios de preferencia de los turistas nacionales acerca de las actividades a realizar durante sus vacaciones en el país. Si hacemos el análisis por columna, de acuerdo a sus niveles de ingreso, se observa como para las personas de menores ingresos las actividades favoritas envuelven un menor gasto en equipo para realizarlas, sólo se necesita acceder a las áreas protegidas públicas para hacerlo. Un ejemplo es el picnic, saliendo de paseo con alimentos hechos en casa, lo cual permite disminuir costos de alimentación. Las actividades favoritas son: caminatas rigurosas (69,5%), caminatas en senderos (68,7%), observación de animales y/o pájaros (66,3%), picnic (66,7%) y en menor medida la observación de volcanes (46,5%). Si se comparan esos valores con los correspondientes a rafting (9,3%), surf (7,2%) se observa una brecha importante entre las preferencias.

Para el caso de las personas de mayores ingresos existe un patrón similar en cuanto a las principales preferencias (caminar senderos, caminatas rigurosas, nadar, etc.) y las menos apetecidas son las mismas que para la gente de menores ingresos, se debe recalcar que a medida que se incrementa el nivel de ingreso el número de personas que gustan del buceo, el surf y el rafting es mayor.

C. Turistas Nacionales y Extranjeros

Si tomamos a los turistas y los dividimos simplemente en nacionales o extranjeros es posible comenzar a ver algunas diferencias que luego se observan en detalle al realizar otras clasificaciones.

Tabla 7
Actividades Consideradas al Planificar las Vacaciones
Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Tipo de Turista

	Nacionales	Extranjeros
Caminar Senderos	67	83.9
Caminatas Rigurosas	67.2	48.6
Nadar y/o tomar el sol	56.7	75
Observar Animales y/o pájaros	63.4	86.2
Rafting	9.2	33
Pesca deportiva y/o buceo	14.9	30.8
Surf	6.7	17.7
Observar volcanes	49.1	78.1
Picnic	64.9	39.8

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

La tabla 7 revela las actividades preferidas por turistas nacionales o extranjeros. Para el caso de los nacionales se ve como ninguna actividad obtiene más del 70% de respuesta afirmativa. Los valores más altos los obtienen las caminatas rigurosas (67,2%), el caminar senderos (67%) y el picnic (64,9%). Los extranjeros por su parte prefieren en su mayoría la observación de animales y/o pájaros (86,2%), las caminatas por senderos (83,9%), la observación de volcanes (78,2%) y el nadar o tomar el sol (75%). Nótese que para ambos grupos, nacionales y extranjeros, las actividades favoritas son realizables en áreas protegidas públicas.

III. PREFERENCIA POR TIPO DE LUGAR RECREACIONAL

En la Tabla 8 se observan los tipos de lugares que se revelaron³ preferidos por los turistas en el momento de planificar su viaje de vacaciones. Los valores en promedio son más altos para los turistas extranjeros, una buena razón es la intención de optimizar su viaje y conocer todo lo que el país ofrece.

Tabla 8
Tipos de Lugares Considerados al Planificar las Vacaciones
Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Tipo de Turista

	Nacionales	Extranjeros
Playas	63,7	85,7
Volcanes	52,9	82,4
Bosques Lluviosos	39,2	87
Bosques Secos	35	45,3
Montañas	27,9	62,9
Ríos	33	60,2

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

A. Turistas Extranjeros

Para los turistas extranjeros el lugar más importante para visitar es el bosque lluvioso (87%), seguido por las playas (85,6%) y los volcanes (82,4%). Seguidamente lo más atractivo son las montañas (62,9%), los ríos (60,2%) y bosques secos (45,35%). Los números revelan que casi la mitad de los visitantes piensan visitar el tipo de lugar menos atractivo, esto da una idea de lo interesante que resulta el ofrecer una serie de bellezas naturales en un espacio de territorio relativamente pequeño como Costa Rica.

La información obtenida puede ser desglosada para conocer más acerca de los gustos de los turistas extranjeros de acuerdo a diferentes características. Para el presente análisis es posible conocer sus preferencias de acuerdo a su nivel de ingreso anual y edad.

³ A los turistas se les preguntó: Cuándo usted planeó su viaje, existían muchos lugares que quería visitar. Aunque al considerar el tiempo y los costos usted probablemente tuvo que escoger visitar los lugares que disfrutaría más. ¿Cuáles de los siguientes lugares consideró usted como potenciales destinos?

i. Nivel de Ingreso Anual

Tabla 9
Extranjeros: Tipos de Lugares Considerados al Planificar las Vacaciones
Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Nivel de Ingreso

	\$0- \$25 mil	\$25 mil- \$70 mil	\$ 70 mil
Playas	88,2	88,7	78,9
Volcanes	79,7	83,9	87,5
Bosques Lluviosos	88,6	83,9	89,5
Bosques Secos	51,8	42,1	40,8
Montañas	67	61	61,8
Ríos	59,4	58,4	68

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

En la Tabla 9 se tiene como tendencia clara que al subir el nivel de ingreso se incrementa también el interés por visitar ríos (59,4% a 68% para las personas de mayores ingresos). Lo mismo sucede con volcanes donde se comienza con un 79,7% de gente que gusta de visitarlos (planifica hacerlo) a un 87,5% para personas de mayores ingresos. Caso contrario sucede con playas y bosques secos, donde al incrementarse el nivel de ingreso disminuye la intención de visitarlos. Para los otros lugares no existe una tendencia tan marcada.

ii. Edad

Al igual que se analizan las respuestas de turistas de acuerdo a su nivel de ingreso es posible hacerlo al agrupar los turistas por su edad. Esa variable es importante, pues la edad se relaciona con el nivel de educación y de ingreso, además de las restricciones naturales asociadas con envejecer o estar joven.

Tabla 10
Extranjeros: Tipos de Lugares Considerados al Planificar las Vacaciones
Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Edad de los Visitantes

	Menor de 31 años	31 – 50	Mayor de 51 años
Playas	90,2	85,2	79,4
Volcanes	81,5	84	81
Bosques lluviosos	88	86,3	86,6
Bosques secos	47,1	44,1	45,4
Montañas	65	62,5	60,2
Ríos	63,4	59	56,2

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

Lo primero en hacerse evidente al observar la Tabla 10 es que las playas y los ríos disminuyen en las preferencias al incrementarse la edad. Las montañas también sufren de la misma tendencia, no existe ninguna tendencia en el resto de lugares que sea directamente relacionada a la edad. Los volcanes parecen ser un lugar más interesante para la gente entre los 31 y los 50 años que para los demás. El bosque seco parece no ser tan atractivo como los demás destinos, cabe sospechar que Costa Rica no promociona tanto esos bosques como los demás, con los cuáles si se le identifica mucho.

B. Turistas Nacionales

Los turistas nacionales tienen la ventaja de poseer más información que los turistas extranjeros, eso además de tener mayores posibilidades de volver a los lugares. Esos elementos les permiten ser más selectivos en los lugares donde disfrutaban de sus vacaciones en el corto plazo.

i. Nivel de Ingreso

Al igual que se hizo con los turistas extranjeros se puede realizar un análisis para los turistas nacionales de acuerdo a diferentes características socio económicas, entre ellas el nivel de ingreso anual en dólares de los Estados Unidos de América.

Tabla 11
Nacionales: Tipos de Lugares Considerados al Planificar las Vacaciones
Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Nivel de Ingreso Anual

	\$0- \$25 mil	\$25 mil- \$70 mil	\$ 70 mil
Playas	64,5	64,2	69,5
Volcanes	49,4	58,4	62,7
Bosques lluviosos	38	42,2	33,9
Bosques secos	31,8	40,7	40,7
Montañas	28,8	26,9	23,7
Ríos	33,6	31,1	32,8

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

Para los turistas nacionales existe una tendencia de querer visitar más los volcanes conforme se incrementa el ingreso anual, el porcentaje crece de 49,4% a 62,7%. Por su parte con bosques secos y montañas sucede lo contrario, a mayor nivel de ingreso disminuye la propensión a visitar esos lugares.

ii. Edad

Tabla 12
Nacionales: Tipos de Lugares Considerados al Planificar las Vacaciones
Porcentaje de Respuestas Afirmativas por Edad

	Menos a 31 años	31-50	Mayor de 51
Playas	65,8	62,4	59,4
Volcanes	53,6	52,3	53,1
Bosques lluviosos	39,9	39,1	36,3
Bosques secos	33,5	36,7	33,5
Montañas	28,5	27,1	29,4
Ríos	33,8	31,7	35,6

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

Respecto a la edad, ver Tabla 12, los nacionales no tienen tendencias muy marcadas que cambien al variar la edad de los entrevistados, excepto para personas que planifican visitar la playa. Ellos son el 65,8% de los entrevistados con una edad inferior a los 31 años, que de paso es el principal destino de los turistas nacionales. Cuando alcancen edades superiores a los 51 años entonces sólo el 59,4% de la gente gustará de visitar la playa. El resto de los destinos se mantiene más o menos estable conforme se cambia de grupo de edad. El bosque seco parece ser el destino menos gustado por los turistas nacionales.

iii. Género

De la misma forma que se analiza la elección de lugares a visitar de acuerdo a diferentes variables es posible hacerlo para la variable género del turista. Los datos no revelan nada muy distinto entre ambos géneros. Para el género femenino el tipo de lugar más importante al momento de planificar las vacaciones es la playa (66,2%), lo cual coincide con la respuesta de los hombres (61,7%). Luego se encuentran en el caso de las mujeres la visita a volcanes (49%), bosques lluviosos (36,2%), ríos (31%), bosques secos (29,5%) y montañas (27%). Para el caso de los hombres se tiene que luego de las playas lo más gustado son los volcanes (55,6%), los bosques lluviosos (41,2%), los bosques secos (38,8%), los ríos (34,4%) y las montañas (28,5%).

No existe una diferencia de más de 9 puntos porcentuales entre los valores de un género a otro para un tipo de lugar específico.

IV. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS DE LAS ÁREAS PROTEGIDAS PÚBLICAS Y SUS ALREDEDORES

Para conocer las opiniones de los turistas acerca de la calidad de los servicios se incluyó en el instrumento de encuesta una sección⁴ ubicada al comienzo preguntando su opinión de la calidad de diferentes atributos en los servicios ofrecidos por las áreas protegidas. Además se les preguntó sobre su disposición a recomendar ese lugar a algún amigo.

Para el caso de la calidad de los servicios tenían la opción de calificar de excelente a pobre y una opción de No Aplica para el caso donde consideraran que no tenían el criterio suficiente. Cabe recordar que el cuestionario fue administrado a la salida de las áreas protegidas de los turistas, por lo que es de esperar que su criterio sea el más apropiado para una evaluación de calidad.

A. Evaluación de los Extranjeros sobre la Calidad de los Servicios

Para conocer la opinión de los turistas extranjeros sobre la calidad de los servicios se puede, al igual que en casos anteriores, clasificar de acuerdo a distintas variables.

i. Edad

En la Tabla 13 se tienen las respuestas de los extranjeros para todos los sitios entrevistados de acuerdo a su grupo de edad. Para facilitar la construcción de las tabla(s) se ha incluido sólo el porcentaje correspondiente personas que opinan que la calidad es pobre o excelente, quedan por fuera las opiniones de satisfactorio, muy bueno o no aplica. La idea es tener un sentido de los extremos de opinión, con lo que se puede tomar el pulso al sentir de los visitantes.

⁴ Los aspectos a evaluar eran: limpieza del área protegida, calidad de los servicios sanitarios, seguridad de los vehículos y su contenido, disponibilidad de información (mapas, señales, etc.), número de senderos, calidad de los caminos de acceso, disponibilidad cercana de hoteles y disponibilidad cercana de restaurantes. La pregunta siguiente

Tabla 13
Extranjeros: Evaluación de la Calidad de los Servicios
Respuestas de Pobre o Excelente por Grupo de Edad

	Menor de 31 años		31-50		Mayor de 51 años	
	Pobre	Excelente	Pobre	Excelente	Pobre	Excelente
Limpieza del área	0.2	67.6	0.41	59.4	0	68.4
Limpieza de los servicios sanitarios	5.25	21.3	4.5	22.4	4.9	25.4
Seguridad vehículo y contenidos	0.6	21.85	1.9	28.8	1.5	26.1
Disponibilidad de información	9.09	25.1	10.23	18.7	11.5	30.3
Número de senderos	2.28	31.6	2.9	28.8	1.8	31.4
Calidad de caminos de acceso	19.4	21.2	23.2	17.9	31.6	17.9
Disponibilidad cercana de hoteles	4.9	30.9	6	30.3	4.1	30.1
Disponibilidad cercana de restaurantes	5.4	28	7.9	25.9	2.8	23.3
	No	Sí	No	Sí	No	Sí
¿Recomendaría este lugar a un amigo? (No/Sí)	0.22	88.2	1.4	85.3	2.6	85.8

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

No es sorprendente que el rubro más castigado sean los caminos de acceso a las áreas protegidas, conforme se incrementa la edad de los visitantes mayor es el disgusto con la calidad de las vías. Otro rubro de cuidado es la calidad de los servicios sanitarios y la disponibilidad de información, ambos marcan una diferencia en cuanto al disfrute de las bellezas de las áreas protegidas. Externo a las áreas se tiene que la disponibilidad de hoteles y restaurantes limita a un porcentaje de los visitantes y les hace considerar como de pobre. A excepción de la calidad de caminos de acceso, en todos lo rubros las calificaciones de excelentes superan las de pobre. Es

era: ¿Cuál es la posibilidad que recomiende este lugar a un amigo?, las opciones eran: muy probable, de alguna forma probable, no es muy probable y no es del todo probable.

considerable la cantidad de gente que considera oportuno recomendar a un amigo el visitar las áreas protegidas en cuestión, pues los porcentajes superan el 85%.

ii. Nivel de Ingreso

Tabla 14
Extranjeros: Evaluación de la Calidad de los Servicios
Respuestas de Pobre o Excelente por Nivel de Ingreso Anual

	Menor de \$ 25 mil		\$ 25 mil - \$70 mil		Mayor de \$ 70 mil	
	Pobre	Excelente	Pobre	Excelente	Pobre	Excelente
Limpieza del área	0.2	63.8	0.2	63.8	0	68.8
Limpieza de los servicios sanitarios	4.8	18.7	3.3	25.2	5	27.8
Seguridad vehículo y contenidos	0.6	18.7	1.9	26.7	1.6	32.9
Disponibilidad de información	11.3	24.1	8.3	23.2	12	23.5
Número de senderos	3.3	30.7	1.8	34.5	3.1	22.7
Calidad de caminos de acceso	22.6	20.5	25.7	17.8	22.7	20.9
Disponibilidad cercana de hoteles	5.7	29.2	4.8	31.4	4.9	28.4
Disponibilidad cercana de restaurantes	6.3	26.5	5	27.1	5.4	23.5
	No	Sí	No	Sí	No	Sí
¿Recomendaría este lugar a un amigo? (No/Sí)	0.2	88.6	0.5	86.5	0.4	82

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

El nivel de ingreso guarda cierta relación directa con la edad, pues es de esperarse que la gente al envejecer alcance mayores niveles de ingresos por año. En la Tabla 14 se tienen las opiniones de acuerdo al nivel de ingreso. Al igual que con la edad el rubro más castigado es la calidad de los caminos de acceso, lo cual no sorprende, lo interesante es que la gente que opina que es de calidad excelente es casi tanta como la que le considera pobre, por lo que es de

esperarse que la cantidad de gente que lo evalúa como satisfactorio y muy bueno sea bastante, con lo que en el agregado la calidad de los caminos de acceso no sale mal parada, en promedio.

Se destaca lo bien que se evalúa la limpieza de los lugares, pues se tiene un porcentaje superior al 60% que lo califica como excelente. La seguridad es un rubro que incrementa la cantidad de personas que le consideran excelente conforme se incrementa el nivel de ingreso, igual sucede con la calidad de los servicios sanitarios, se tiene que a diferencia de la edad, al clasificarse por su ingreso los turistas al tener mayores ingresos lo califican mejor. La disponibilidad de hoteles en las cercanías recibe buenos niveles en relación a la cantidad de personas que opinan que es pobre. De nuevo, la cantidad de personas que le recomendarían el lugar a un amigo es abrumadora respecto de los que dan un no definitivo.

iii. Continente de Origen

Tan importante como conocer la opiniones de acuerdo al nivel de ingreso o la edad, también lo es conocer que opinan los turistas por continente de origen. En la Tabla 15 se tiene la opinión para la gente proveniente de Norte América, América del Sur, Europa y Asia. Los niveles de complacencia extrema (excelente) para la limpieza provienen de los turistas de Norte América (67,1%). Los turistas de América del Sur y Asia ven como pobre la calidad de los servicios sanitarios (13,8% y 24,3% respectivamente), son los turistas que por su origen y estadio de desarrollo de sus países, harían pensar que son los menos exigentes en esos casos, pues ellos tienen condiciones similares a las nuestras, a diferencia de europeos o norteamericanos.

Los europeos y los asiáticos son los más inconformes con la pobre disponibilidad de información (12,3% y 18,2%), lo cual es entendible dado la brecha cultural existente, que limita el disfrute. De nuevo la calidad de los caminos de acceso molesta a todos los turistas sin importar como se les clasifique. Los que muestran menos complacencias son los asiáticos y europeos. Existen porcentajes que no superan el 11% de gentes que considera que la disponibilidad de hoteles y restaurantes es pobre dentro de todos los orígenes.

Tabla 15
Extranjeros: Evaluación de la Calidad de los Servicios
Respuestas de Pobre o Excelente por Continente de Origen

	Norte América		América del Sur		Europa		Asia	
	Pobre	Excelente	Pobre	Excelente	Pobre	Excelente	Pobre	Excelente
Limpieza del área	0	67	0.9	60.5	0.9	56.7	0	58.3
Limpieza de los servicios sanitarios	4.5	24.3	13.8	18.9	2.1	16.2	14.3	28.5
Seguridad vehículo y contenidos	1.4	27.6	2.6	15.6	1.2	18.3	0	60
Disponibilidad de información	9.3	25.5	9.8	19.6	12.2	19.6	18.2	9.1
Número de senderos	2.4	34.1	2.3	23.2	4.3	20.1	0	37.5
Calidad de caminos de acceso	22.7	18.4	28.7	21.3	25.9	16.5	25	8.3
Disponibilidad cercana de hoteles	4.4	33.8	10.2	29.5	5.8	18.1	10	30
Disponibilidad cercana de restaurantes	5.1	28.5	10.1	26.9	6.9	17	9.1	9.1
	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí
¿Recomendaría este lugar a un amigo? (No/Sí)	0.4	86.4	0	92.6	0.5	84.6	0	83.3

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

iv. Nivel de Educación

De la misma forma que se ha analizado la opinión de los turistas para los diferentes servicios de acuerdo a su edad, ingreso y origen se puede considerar una última variable: el nivel de educación. Con ello se puede tener una idea interesante de la apreciación de la calidad, pues es lógico que la mayor educación signifique una mayor exigencia por la calidad. Ver Tabla 16.

Tabla 16
Extranjeros: Evaluación de la Calidad de los Servicios
Respuestas de Pobre o Excelente por Nivel de Educación

	Secundaria		Universidad		Posgrado	
	Pobre	Excelente	Pobre	Excelente	Pobre	Excelente
Limpieza del área	0	57	0.3	65.4	0.4	68.9
Limpieza de los servicios sanitarios	3.6	18.6	5.4	20.9	4.4	31.5
Seguridad vehículo y contenidos	0.5	19.9	1.5	26.3	2.3	30.7
Disponibilidad de información	10.2	24.4	10.4	23.3	9.3	23.8
Número de senderos	2.9	26.7	2.6	30.9	2.3	33.2
Calidad de caminos de acceso	27.8	16.5	22.7	20.1	21.7	19.3
Disponibilidad cercana de hoteles	4.3	32.6	6.4	27.2	2.8	38
Disponibilidad cercana de restaurantes	5.6	30.2	6.5	23	4.3	30.8
	No	Sí	No	Sí	No	Sí
¿Recomendaría este lugar a un amigo? (No/Sí)	0.4	85.5	0.1	87.7	0.7	84.2

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

Al observar las calificaciones de calidad se tiene que al incrementarse el nivel de educación aumenta la calificación de excelente para la limpieza del área y la calidad de los servicios sanitarios, lo mismo sucede con la seguridad de los vehículos y pertenencias, pero aunque a bajo nivel, se incrementa el porcentaje de gente que considera como pobre la seguridad.

En cuanto a la disponibilidad de información es interesante que los números sean estables para los tres niveles de educación. Más sorprendente aún es que la gente más educada disminuya el porcentaje de "pobre" al calificar la calidad de los caminos de acceso, lo que puede estar sucediendo es que su educación les hace comprender un poco mejor el por qué en este país (características de precipitación pluvial, estado de desarrollo, manejo gubernamental, etc.) los caminos de acceso se encuentran en ese estado.

Al igual que en casos anteriores su perspectiva es de recomendar a un amigo la visita a ese lugar donde fue entrevistado, con niveles superiores al 84%, lo cual es bastante halagador sin llegar a pensar que no hace falta mejorar.

B. Evaluaciones de los Nacionales sobre la Calidad de Servicios

i. Edad

Tabla 17
Nacionales: Evaluación de la Calidad de los Servicios
Respuestas de Pobre o Excelente por Grupo de Edad

	Menor de 31 años		31-50		Mayor de 51 años	
	Pobre	Excelente	Pobre	Excelente	Pobre	Excelente
Limpieza del área	0.1	58.3	0.3	58.9	0.7	60.8
Limpieza de los servicios sanitarios	10.3	23.5	10.3	24.5	4.6	37.2
Seguridad vehículo y contenidos	3.6	29.5	3.4	30.2	1.6	37.8
Disponibilidad de información	14.4	22.9	13.3	27.6	13.8	31.4
Número de senderos	6.3	23.9	3	26.9	2.8	24.3
Calidad de caminos de acceso	20.5	24.6	20.2	24.8	13.3	27.3
Disponibilidad cercana de hoteles	19.6	23.7	16.7	23.5	23.9	13.2
Disponibilidad cercana de restaurantes	20	22.7	16.7	23.5	23.9	13.2
	No	Sí	No	Sí	No	Sí
¿Recomendaría este lugar a un amigo? (No/Sí)	0	90.4	0.2	93.4	0	95.8

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

La Tabla 17 muestra las opiniones acerca de la calidad de los servicios de los turistas nacionales. Es interesante que la limpieza no parece ser un tema que les moleste, más de la mitad de los visitantes nacionales piensan que es excelente, sin importar la edad. Existe un porcentaje

que no supera la décima parte que considera que la calidad de los servicios sanitarios es pobre, pero más del doble considera que es excelente.

Conforme avanza la edad existe una tendencia a pensar que la seguridad de los vehículos y contenidos es excelente. También en lo referente a la disponibilidad de información se tiene que alrededor de un 13-14% de los visitantes nacionales la consideran pobre, pero más del 20% en promedio la ve como excelente, valor que aumenta con el grupo de edad de los visitantes.

Los valores acerca de la calidad de los caminos de acceso se mantienen estables alrededor de 25% para los que piensan que es excelente y de 20% baja a 13%, en promedio, para los que dicen que es pobre. Lo que si es notable es la cantidad de nacionales que piensan que la disponibilidad de hoteles y restaurantes alrededor del lugar es pobre, esos porcentajes se ubican alrededor de 20% en la mayoría de los casos. En más de un 90% de los casos le recomendarían a un amigo la visita a los lugares.

ii. Nivel de Ingreso

En la siguiente tabla se tiene un resumen de las opiniones de los turistas nacionales clasificados por su nivel de ingreso promedio anual. A medida que se incrementa el ingreso disminuyen las calificaciones de excelente para los servicios sanitarios y se incrementan los que piensan que son de una calidad pobre. En general para la limpieza del área existe una tendencia a que las apreciaciones de excelente también disminuyan con el incremento en el ingreso.

Parece que la disponibilidad de información se considera cada vez más pobre con el aumento en el nivel de ingreso. La calidad de los caminos de acceso se considera pobre en alrededor de un 16-20% de los casos, lo cual no es muy diferente del resto de clasificaciones de los turistas nacionales. Existe poca variación en las opiniones sobre la disponibilidad de hoteles y restaurantes. En más de 90% de los turistas nacionales clasificados por su ingreso anual recomendarían los diferentes lugares a sus amigos. Ver Tabla 18.

Tabla 18
Nacionales: Evaluación de la Calidad de los Servicios
Respuestas de Pobre o Excelente por Nivel de Ingreso Anual

	Menor de \$ 25 mil		\$ 25 mil - \$70 mil		Mayor de \$ 70 mil	
	Pobre	Excelente	Pobre	Excelente	Pobre	Excelente
Limpieza del área	0.2	59.2	0.2	61.2	1.7	44
Limpieza de los servicios sanitarios	8.4	25.9	9.8	24.6	24.2	18.2
Seguridad vehículo y contenidos	2.6	32.5	3.9	27.5	9	30.9
Disponibilidad de información	11.6	29.8	15.7	19.2	31.6	17.5
Número de senderos	3.9	25.8	5.5	24	4.6	32.5
Calidad de caminos de acceso	21	23.7	16.8	28.2	18.9	25.8
Disponibilidad cercana de hoteles	19	23.9	18.2	26.3	23.5	27.4
Disponibilidad cercana de restaurantes	18.9	22.5	17.7	23.7	23.5	19.6
	No	Sí	No	Sí	No	Sí
¿Recomendaría este lugar a un amigo? (No/Sí)	0.1	92	0	93.3	0	91.5

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

iii. Nivel de Educación

Al igual que con los turistas extranjeros existe una relación estrecha entre nivel de ingreso y el nivel de educación. Es normal que una persona con un nivel de educación alto tenga un nivel de ingresos alto también.

Es interesante que ninguno clasificara la limpieza como pobre, aún así disminuye con la educación las calificaciones de excelente. El caso de los servicios sanitarios es más claro: las calificaciones de pobre se incrementan con la educación formal y disminuyen a la vez las de excelente. Los más educados adolecen de la falta de una adecuada información, por ello su valor de pobre o considerarla como excelente difieren de los demás grupos. A mayor educación se

califica con menor frecuencia a los caminos de acceso como excelentes. Al incrementarse la educación formal las calificaciones de excelente para la disponibilidad de restaurantes alrededor caen y las que creen que es pobre crecen.

Tabla 19
Nacionales: Evaluación de la Calidad de los Servicios
Respuestas de Pobre o Excelente por Nivel de Educación

	Secundaria		Universidad		Posgrado	
	Pobre	Excelente	Pobre	Excelente	Pobre	Excelente
Limpieza del área	0.2	59.5	0.4	59.5	0	47.7
Limpieza de los servicios sanitarios	9.3	26	9.6	24.6	16.3	22.5
Seguridad vehículo y contenidos	2.9	30.2	3.5	30.6	4.8	30.2
Disponibilidad de información	13.3	27.4	13.8	26.3	17	9.8
Número de senderos	4.8	26.3	3.9	25.2	7.4	23.5
Calidad de caminos de acceso	21.6	23.7	18.9	25.3	19	27.4
Disponibilidad cercana de hoteles	16	25.9	18.9	23.8	32.9	23.7
Disponibilidad cercana de restaurantes	16.4	24	19	21.7	29.1	20.2
	No	Sí	No	Sí	No	Sí
¿Recomendaría este lugar a un amigo? (No/Sí)	0	92.4	0	92.2	0	91.9

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

C. Comparación de la Evaluación de Servicios para los Nacionales y los Extranjeros

El análisis sobre la calidad de los servicios se ve enriquecido con la comparación de opiniones de los nacionales y los extranjeros. De esa forma se tiene una idea general sobre las opiniones de cada grupo, a la vez que se pueden establecer comparaciones. Ver Tabla 20.

Tabla 20
Nacionales y Extranjeros: Evaluación de la Calidad de los Servicios
Respuestas de Pobre o Excelente, Promedios Generales por Tipo de Turista

	Nacionales		Extranjeros	
	Pobre	Excelente	Pobre	Excelente
Limpieza del área	0.3	58.8	0.3	64.7
Limpieza de los servicios sanitarios	10.3	26.5	6.4	29.9
Seguridad vehículo y contenidos	3.4	31	1.8	32.6
Disponibilidad de información	13.9	26	10.5	24.2
Número de senderos	4.6	26.6	2.8	32.5
Calidad de caminos de acceso	19.8	25.1	24.1	19.6
Disponibilidad cercana de hoteles	19.7	25.4	5.9	34.8
Disponibilidad cercana de restaurantes	19.3	22.8	6.7	30.1
	No	Sí	No	Sí
¿Recomendaría este lugar a un amigo? (No/Sí)	0.1	92.3	0.3	86.4

Fuente: Encuesta de Áreas Protegidas, Costa Rica; Harvard Institute for International Development

De la comparación de cifras, las más interesantes por la diferencia de criterio se encuentran en la opinión sobre los caminos de acceso. Allí los nacionales parecen ser más bondadosos en su opinión de excelente y más tolerantes al juzgarlo de pobre. Por otro lado, en la opinión sobre la disponibilidad de hoteles y restaurantes se tiene que para los nacionales esa oferta es pobre en casi un 20%, y por su puesto, las consideraciones de excelente no superan a los extranjeros. Ellos están más complacidos con la oferta de hoteles y restaurantes, pues su clasificación de pobres no supera el 7% y las de excelente exceden el 30%.

V. Conclusiones

Para los visitantes a las áreas protegidas de Costa Rica es importante la calidad de los servicios y las posibilidades de tener un mayor disfrute de las bellezas naturales. Los esfuerzos deben enfocarse hacia un adecuado mantenimiento de los sitios recreativos, donde se mantenga la limpieza del área y sus componentes (servicios sanitarios, senderos, etc.), además es importante la disponibilidad de información relevante en las áreas (folletos, señalización dentro y fuera del área, guías, etc.).

Costa Rica es asociado con playas, volcanes, bosques lluviosos, con la naturaleza en general. La diversidad que ofrece el país es lo que los turistas extranjeros buscan, se incluye a los nacionales, pues sus respuestas revelan como para ellos los volcanes, playas, fauna y demás son importantes. Las actividades que planifican realizar en el país suceden en su gran mayoría en la naturaleza: caminatas por senderos, observación de volcanes, caminatas rigurosas, etc. Además son típicamente actividades a realizar en áreas protegidas públicas.⁵ Es por eso que el adecuado manejo de las áreas protegidas públicas se transforma a corto plazo en una inversión del sector turístico .

⁵ Por áreas protegidas públicas se entienden los parques nacionales, monumentos históricos, reservas biológicas, zonas de protección forestal, etc. Además se incluyen las playas y manglares.