ANÁLISIS DE IMPORTANCIA - RENDIMIENTO PARA LA VALORACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE OBSERVACIÓN DE CETÁCEOS EN GRAN CANARIA

Chaitanya Suárez Rojas. Aspirante a doctor y personal investigador en formación de la ULPGC.
Instituto TiDES - ULPGC, Las Palmas de Gran Canaria, España.
chaitanyatides@gmail.com.

Yen E. Lam González. Doctora por la ULPGC, investigadora del Instituto TiDES y técnico de proyectos europeos de la ULPGC.
Instituto TiDES - ULPGC, Las Palmas de Gran Canaria, España.
yen.lam@ulpgc.es.

Matías M. González Hernández. Profesor en economía aplicada de la ULPGC e investigador del Instituto TiDES.
Instituto TiDES - ULPGC, Las Palmas de Gran Canaria, España.
matiasmanuel.gonzalez@ulpgc.es

Carmelo J. León. Catedrático en economía aplicada de la ULPGC y director del Instituto TiDES.
Instituto TiDES - ULPGC, Las Palmas de Gran Canaria, España.
carmelo.leon@ulpgc.es

RESUMEN:

La observación de cetáceos ha sido la actividad turística de naturaleza de más rápido crecimiento a nivel mundial de los últimos 40 años. Estudios previos han medido la importancia que tienen los valores educacionales transmitidos por la actividad en la experiencia turística, pero carecen de análisis en cuanto a otros atributos de la actividad se refiere. Este estudio pretende analizar el valor que otorgan los turistas de observación de cetáceos al confort, la responsabilidad ambiental y la calidad-precio, en relación a su percepción sobre el comportamiento de estos aspectos en el destino. Para ello se lleva a cabo un análisis de Importancia-Rendimiento en una fase pre-test de entrevistas en profundidad a turistas durante su visita al destino Gran Canaria. Ello permite medir el *gap* entre la importancia otorgada a múltiples atributos de la actividad y la valoración real del turista sobre el destino que visita, lo que apoya la formulación de recomendaciones útiles a los gestores de este destino para garantizar un desarrollo más eficiente y sostenible de la actividad.

ABSTRACT:

Whale-watching is considered the fastest growing nature-based tourism segment worldwide in the last 40 years. Previous research has measured the importance of the educational value of this activity in explaining the tourism experience. However, literature is still scarce regarding other attributes and the environmental and socio-psychological reactions of tourists. The objective of this study is to analyse tourists´ evaluation of comfort, environmental responsibility and quality-price relation of the activity at the destination visited in relation to the importance given to the same attributes. To this end, an Importance-Performance analysis was carried out with data resulting from in-depth interviews to tourists visiting the island of Gran Canaria. It allows to measure the gap between the importance given by tourists to several whale-watching attributes and their final evaluation to the visited destination. Results serve to generate recommendations for tourism managers for a more efficient and sustainable development of the whale-watching activity in this destination.

PALABRAS CLAVE: Observación de cetáceos, Importancia-Rendimiento, Gran Canaria.

KEYWORDS: Whale watching, Importance-Performance, Gran Canaria.

1. INTRODUCCIÓN.

La actividad de observación de cetáceos, desde que se iniciase en la década de los ochenta, se ha convertido en el segmento turístico de naturaleza de más rápido crecimiento a nivel mundial (Buultjens, Ratnayke & Gnanapala, 2016; Rodger, Moore & Newsome, 2010) y la forma más prominente de turismo marino (Cunningham, Huijbens & Wearing, 2012). Y es que la rareza, singularidad y tamaño de las diferentes especies de cetáceos o su interacción con los humanos; han logrado definir a las ballenas, delfines y otros cetáceos como especies "indispensables" en la industria turística de observación de fauna silvestre (Valentine & Birtles, 2004).

Las experiencias turísticas en contacto directo con la naturaleza, y de forma particular en el medio marino (Bach & Burton, 2017), permiten conectar con la vida silvestre (Ballantyne, Packer & Sutherland, 2011); crear valor económico (Buultjens et al., 2016); y mitigar el impacto negativo sobre los ecosistemas y su biodiversidad asociada (Wilson & Tisdell, 2003) a través del diseño de políticas y estrategias de conservación (Bach & Burton, 2017; Ballantyne et al., 2011; Cardinale et al., 2012; Forestell, 1993; Hooper et al., 2005; Kals, Schumacher & Montada, 1999).

Si bien esta industria genera importantes beneficios económicos, más de 25 años de investigación han demostrado que la interacción humana con los cetáceos afecta al comportamiento de los animales (Higham, Bejder & Lusseau, 2008). Por su parte, y a pesar que existe una amplia investigación en torno a las motivaciones y la satisfacción del turista de observación de cetáceos, pocos estudios se han centrado en explicar el valor o importancia otorgado por el turista a los atributos de la actividad en sus diferentes dimensiones - empresa, naturaleza e individuo-, y su relación con la satisfacción o la experiencia turística (Bentz, Calado, Lopes & Dearden, 2016a).

En respuesta, este estudio tiene como propósito fundamental analizar la importancia otorgada por el turista de observación de cetáceos a determinados atributos de la actividad, no sólo en lo relativo a los valores educacionales transmitidos, sino también al confort, la responsabilidad ambiental de la empresa y la relación calidad-precio del servicio, entre otros aspectos. Además, la presente investigación analiza en qué medida el destino estudiado ofrece una experiencia de observación acorde con el valor conferido por el turista.

El estudio se lleva a cabo en Canarias, destino líder en el desarrollo de la actividad de observación de cetáceos. La privilegiada situación de las Islas Canarias define al archipiélago como un gran oasis que alberga 26 especies diferentes de cetáceos (Plasencia et al., 2001). Además, las infraestructuras y oferta empresarial en torno a la actividad, han llevado a un incremento en los últimos años de turistas motivados por avistar cetáceos en su hábitat natural. Tal es así, que Canarias se ha posicionado entre los primeros destinos internacionales de observación de cetáceos, junto con Estados Unidos, Canadá, Australia o Argentina (National Geographic España, 2016; SEO/BirdLife, 2016). De este modo, a partir de un análisis de Importancia-Rendimiento, se busca conocer si el destino Islas Canarias ofrece una experiencia turística acorde con el valor atribuido por el turista a los diferentes aspectos que definen y complementan la actividad de observación de cetáceos en sí misma.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA.

2.1. La actividad turística de observación de cetáceos. Relevancia para Canarias.

La observación de cetáceos es uno de los segmentos turísticos de más rápido crecimiento en todo el mundo en los últimos 40 años (Bentz, Lopes, Calado, & Dearden, 2016b; Buultjens et al., 2016; Rodger et al., 2010), siendo la moratoria sobre la caza comercial de 1986 el principal motor que impulsó este crecimiento (Chen, 2011; Lee, Mjelde, Kim, Lee & Choi, 2019; Silva, 2015). En consecuencia, entre 1987 y 1991 se inició la observación de cetáceos en Canarias (España), Azores (Portugal), Costa Rica, República Dominicana, Italia, Madagascar y Nueva Zelanda, al tiempo que se expandía en destinos ya existentes como Argentina, Australia, Sudáfrica o Canadá (Hoyt, 2002).

Para el año 2009, los destinos que ofertaban la actividad se elevaban a 119 países y territorios de ultramar (Cunningham et al., 2012; Hoyt, 2002; Lee et al., 2019; O'Connor, Campbell, Cortez, & Knowles, 2009). A día de hoy, el incremento de la demanda mundial se estima en torno a los 13 millones de turistas, generando beneficios económicos superiores a los 2.000 millones de euros (Cisneros-Montemayor, Sumaila, Kaschner & Pauli, 2010).

En este contexto, las Islas Canarias se posicionan como destino privilegiado para la observación de cetáceos gracias a la riqueza, profundidad y temperatura de sus aguas. Desde las islas se organizan excursiones en busca de cachalotes, calderones tropicales, delfines mulares, zifios, rorcuales o incluso ballenas jorobadas (Turismo de Canarias, 2015). La gran ventaja de las islas respecto a otros enclaves es que, en el archipiélago, muchos de los cetáceos son residentes y su presencia es cercana a la costa, convirtiéndose el avistamiento en garantía de éxito. Todo ello ha permitido que Canarias se defina como el destino europeo más importante en número de personas que avistan cetáceos en libertad (Turismo de Canarias, 2015).

El crecimiento de la actividad en el archipiélago ha sido estrepitoso, pasando de los 40.000 visitantes en el año 1991, hasta los 600.000 en 2018, con ingresos directos en este último año de 25 millones de euros, más de 400 millones si se considera el gasto total de la visita (Arechavaleta & Montero, 1997; Plasencia et al., 2001; Servidio, Elejabeitia, López-Yanes & Iani, 2002; Turismo de Tenerife; 2018). Es en la isla de Tenerife donde se concentra al 85% de los turistas que realizan la observación de cetáceos en Canarias (O'Connor et al., 2009), posicionando a la isla tinerfeña en segundo lugar a nivel mundial en cuanto a número de visitantes, después de Estados Unidos (Servidio et al., 2002). Por su parte, en La Gomera, sur de Gran Canaria, Lanzarote y en el este de La Palma, también se ha presenciado un rápido crecimiento de la actividad (Martín & Urquiola, 2001; Servidio et al., 2002).

2.2 El impacto de la actividad de observación de cetáceos en el turista.

Investigaciones de las últimas décadas han demostrado que la industria de observación de cetáceos genera efectos directos sobre los turistas (Bentz et al., 2016a; Kessler, Harcourt & Bradford, 2014; Orams, 2000; Valentine & Birtles, 2004). Así, por ejemplo, la distancia a las ballenas o la experiencia a bordo del crucero debido al tamaño de la embarcación, el confort, número de personas, etc., son aspectos que determinan la satisfacción del turista (Bentz et al., 2016a; Kessler, Harcourt & Bradford, 2014; Orams, 2000; Valentine & Birtles, 2004). A este respecto, la educación y/o interpretación transmitida durante la actividad se erige como uno de los aspectos más importantes para explicar la satisfacción del observador tras la experiencia (Bentz et al., 2016a; Kusuma-Mustika et al., 2013; Marschall, Granquist & Bruns, 2017; Orams, 2000).

Por este motivo, la mayoría de los estudios se han centrado en explicar la relación entre la satisfacción y la experiencia del turista que realiza la actividad (Moscardo & Saltzer, 2005) y en cómo influyen los valores educaciones transmitidos al turista en su satisfacción global con la experiencia vivida (Ballantyne et al., 2011; Cisneros-Montemayor et al., 2013; Garrod & Fennell, 2004; Wilson & Tisdell, 2003; Zeppel & Muloin, 2008).

No obstante, muchos autores plantean que se ha promover el buen desarrollo de la actividad desde todas sus dimensiones -empresa, naturaleza e individuo- (Garrod & Fennell, 2004; Orams, 2000; Parsons, 2012), ya que la sostenibilidad de la actividad no sólo depende del hecho de observar cetáceos u otra fauna marina y de los aspectos educacionales transmitidos, sino también de la relación calidad-precio del servicio, la responsabilidad ambiental de la empresa, o incluso el confort y las condiciones para la navegación. Sin embargo, pocos estudios se han centrado en explicar estos aspectos, la importancia que le otorga el turista y su relación con la experiencia turística.

En consecuencia, en este trabajo se analiza la importancia que el turista confiere a los diferentes atributos de la actividad de observación de cetáceos en sus cuatro dimensiones fundamentales; i) valor educacional, ii) confort, iii) responsabilidad ambiental, y iv) calidad-precio. Además, se analiza la diferencia o disonancia entre el valor otorgado por el turista a dichos atributos y su

comportamiento real en el destino visitado, según la propia percepción del turista-consumidor de la actividad.

3. METODOLOGÍA.

3.1. Diseño del cuestionario y población objetivo.

La entrevista es la principal herramienta de investigación de este estudio. El cuestionario se utilizó como guía para la realización de las entrevistas, el que se compuso de preguntas abiertas, cerradas y de elección múltiple. Durante las entrevistas se recopiló información relativa a los motivos por los que el turista decidió realizar la actividad (Finkler & Higham, 2004; Mustika et al., 2013; Parsons et al., 2003; Valentine & Birtles, 2004) y su percepción sobre el comportamiento de varios atributos que definen la actividad de observación de cetáceos (Bentz et al., 2016a; Cornejo-Ortega et al., 2018).

Asimismo, en el cuestionario se incluyó un grupo de preguntas referentes al perfil sociodemográfico de los encuestados, así como cuestiones relacionadas con la organización del viaje, el tipo de alojamiento, personas con las que viaja y gasto total.

La población objetivo se definió en turistas que se encontraban en Gran Canaria y que habían realizado la actividad de observación de cetáceos durante su estancia en este destino. Las entrevistas se realizaron en español, así como en inglés, francés y alemán, siendo éstos los idiomas de los principales mercados emisores de turismo a las Islas Canarias.

3.2 Trabajo de campo y tratamiento de datos.

Se utilizó la técnica de muestreo estratificado para la implementación de las entrevistas, las cuales tuvieron una duración aproximada de una hora. Las respuestas fueron tabuladas y los datos procesados en el programa estadístico SPSS. Se utilizó el análisis de frecuencias para analizar el perfil del turista y sus motivaciones de viaje tanto primarias, como secundarias y terciarias. El análisis de Componente Principales sirvió para definir los constructos o dimensiones de los atributos de la actividad valorados por el turista. Este instrumento es el más utilizado en este tipo de investigaciones (Medina-Muñoz & Medina-Muñoz, 2014). En el presente estudio, el análisis de Componentes Principales tenía como objetivo agrupar la información en diferentes factores que explicasen la importancia de los aspectos relacionados con la actividad de observación de cetáceos. Se utilizó la medida de Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) para conocer la adecuación de muestreo.

Por último, el análisis de Importancia- Rendimiento (*IP analysis*) se aplicó para comparar la importancia que el turista atribuye a los diferentes atributos con su comportamiento real en el destino objeto de estudio. El análisis de Importancia- Rendimiento es una herramienta simple pero efectiva que evalúa la calidad de los atributos en dos dimensiones; importancia y rendimiento (Lai, & Hitchcock, 2015). Las medias de los diferentes atributos valorados, según importancia y nivel de cumplimiento, permiten construir una matriz que facilita la interpretación de los datos y generar sugerencias para la gestión del destino en cuestión (Lai, & Hitchcock, 2015; Medina-Muñoz & Medina-Muñoz, 2014). La matriz de dispersión genera cuatro cuadrantes de valoración sobre el destino, a saber: (I) aspectos prioritarios a mejorar; (II) aspectos a mantener; (III) aspectos con baja prioridad y (IV) aspectos menos prioritarios a mejorar (Bacon, 2003).

4. RESULTADOS.

4.1 Características de la muestra.

La Tabla 1 muestra los resultados del análisis de frecuencias del perfil sociodemográfico y las características del viaje de la muestra. En esta tabla sólo se presentan las categorías que fueron más frecuentes dentro de cada variable. La muestra se compuso principalmente por turistas de entre 31- 50 años, con formación profesional, autónomos con un nivel de renta anual menor de 12.000 € y procedentes principalmente de UK y Francia. Estos turistas viajan por lo general en

pareja, han organizado sus vacaciones con una agencia de viajes, se hospedan en hoteles de 4 estrellas y permanecen en el destino una media de 7,30 noches.

Tabla 1. Perfil y características del viaje de los turistas entrevistados

	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
31 – 40	8	36,38
41 – 50	5	22,74
Género		
Hombre	11	50,0
Mujer	11	50,0
Educación		
Bachiller	6	27,27
Formación profesional	8	36,36
Ocupación		
Desempleado	6	27,27
Trabajador cualificado	6	27,27
Autónomo	7	31,81
Ingresos (Renta indiv. €)		
Menos de 12.000 €	7	31,82
12.001 – 24.000 €	5	22,73
24.001 – 36.000 €	5	22,73
Nacionalidad		
UK	4	19,05
Francia	4	19,05
Otros países europeos	8	38,10
Organización del viaje		
Cuenta propia	8	36,36
Agencia de viajes	11	50,00
Composición grupo de viaje		
En pareja	6	27,27
Familiares con niños	4	18,18
Grupo organizado	4	18,18
Alojamiento		
Hotel	19	86,36

Referente a la distribución del gasto, los turistas de la muestra invirtieron la mayor parte de su dinero en alojamiento (entre 301- 400€), seguido del transporte. Por su parte, el 54,5% de la muestra indicó haber gastado entre 51-100 € en la realización de actividades turísticas (como contratación de excursiones programadas).

La mayor parte de los turistas entrevistados aseguraron haber conocido la actividad de observación de cetáceos en Gran Canaria a través de turoperadores y folletos turísticos (45,46%). Por su parte, más de la mitad (59,09%) no tenían experiencia previa en este tipo de actividades, es decir, nunca la habían realizado en Gran Canaria, ni en ningún otro destino.

El 18% de la muestra decidió contratar la actividad de observación de cetáceos por el deseo de admirar estos animales como motivo principal, mientras que el 27% solamente estaba buscando una actividad para hacer en sus vacaciones, lo que sugiere que, por lo general, este tipo de actividad no es una prioridad en la planificación de las vacaciones de los turistas entrevistados (véase Tabla 2).

Tabla 2. Motivos para realizar la actividad de observación de cetáceos (%)

Motivos	Principal	Secundario	Terciario
Siempre he querido ver ballenas/ delfines en su entorno natural	18,18	--	--
Quería disfrutar de la experiencia de ver ballenas/ delfines	4,55	9,09	22,73
Estaba buscando una actividad para hacer en mis vacaciones y encontré ésta	**27,27**	**40,91**	4,55
Lo tenía contratado en el paquete vacacional	4,55	--	--
Vengo en busca de aventuras/ nuevas experiencias	9,09	4,55	22,73
Me lo recomendaron	9,09	31,82	22,73
Los niños querían hacerlo	13,64	9,09	4,55

Motivos	Principal	Secundario	Terciario
Porque los he visto en cautividad y ahora quiero verlos en libertad	13,64	4,55	22,73

4.2 Análisis de Importancia- Rendimiento.

El análisis de Componentes Principales generó un total de 4 factores principales que determinan las dimensiones de los atributos y explican el 81,60% de la varianza. El indicador KMO, con un valor superior a 0,5, resultó significativo. Por su parte, se obtuvieron valores próximos a 1 en el test de esfericidad de Bartlett y las comunalidades, confirmando que la adecuación de la muestra es aceptable y el análisis oportuno (Tabla 3).

El primer factor (F1. EDUCA) comprende el valor educacional de la observación de cetáceos (*aprender sobre protección/ conservación, a identificar las diferentes especies, la normativa/ buenas prácticas o sobre biología y comportamiento del animal*) y explica el 33,44% de la varianza. El alfa de Cronbach para este factor es alto (0,903). Por su parte, el segundo factor (F2. OBSERVA) incluye los 4 aspectos que definen una observación idónea y con elementos espectaculares como es *ver delfines saltando o la cola de una ballena al zambullirse*, y explica el 19,94% de la varianza (alfa de Cronbach= 0,799). Que *el precio de la actividad se adecúe a la calidad de la misma, la empresa esté comprometida con el medio ambiente* y *recibir información de un guía especializado*, son variables que se agrupan en el factor F3. CALIDAD-RESP (varianza= 16,52%, alfa de Cronbach= 0,790). El último factor, F4. CONFORT-NAVEGA, comprende dos variables, *tener buenas condiciones para la navegación y estar cómodo en la embarcación*, que explican el 11,70% de la varianza (alfa de Cronbach= 0,618).

Tabla 3. Análisis de Componentes Principales de los atributos relativos a la observación de cetáceos

	Factores	Comunalidad	Valor propio	% varianza	Alfa de Cronbach
F1. EDUCA- Valor educacional de la actividad			4,347	33,442	,903
Aprender sobre protección/ conservación	,889	,885			
Aprender a identificar las diferentes especies	,888	,809			
Aprender sobre la normativa/ buenas prácticas	,860	,798			
Aprender sobre biología y comportamiento del animal	,854	,784			
F2. OBSERVA- Observación idónea y comportamiento espectacular de ballenas y delfines			2,593	19,942	,799
Observar cetáceos durante un tiempo prolongado	,909	,875			
Observar cetáceos cerca del barco	,850	,776			
Ver comportamientos espectaculares	,819	,836			
Tener la oportunidad de sacar buenas fotos	,620	,835			
F3. CALIDAD-RESP Calidad-precio del servicio y responsabilidad ambiental			2,148	16,523	,790
Que el precio de la actividad se adecúe a la calidad	,861	,769			
Que la empresa esté comprometida con el medio ambiente	,831	,801			
Recibir información de un guía especializado	,779	,802			
F4. CONFOR-NAVEGA- Confort y condiciones para la navegación			1,521	11,697	,618
Tener buenas condiciones para la navegación	,866	,786			
Estar cómodo en la embarcación	,743	,851			

Nota: Medida KMO de adecuación de muestreo= 0,505; Test de esfericidad de Bartlett = 203,172 ($p<0.001$).

En la Tabla 4 se muestran la media y la desviación estándar obtenidas de analizar la importancia y nivel de cumplimiento de los trece aspectos previamente agrupados, así como de los factores obtenidos.

Primero, y relativo al análisis de importancia, destaca F3. CALIDAD-RESP como el factor mejor valorado en el análisis de importancia (media= 4,09), factor que comprende el atributo que recibió la mejor valoración (*que el precio se adecúe a la calidad*). En segundo lugar, *estar cómodo en la embarcación* (4,23); y *tener buenas condiciones para la navegación* (3,95), ambos correspondientes al F4. CONFORT NAVEGA, también recibieron altas valoraciones. Por el contrario, el factor F1. EDUCA es el peor valorado en cuanto a importancia se refiere (media= 2,56). Por su parte, la variable *ver comportamientos espectaculare*s resultó ser el atributo al que menos importancia le otorgaron los turistas entrevistados (2,18); atributo correspondiente al segundo factor peor valorado por orden de importancia, F2. OBSERVA (media= 2,80).

En términos generales, respecto al nivel de cumplimiento se demuestra que los dos factores mejor valorados, F3. CALIDAD-RESP (media= 3,73) y F4. CONFORT NAVEGA (3,68) coinciden con aquéllos considerados como más importantes. El factor F2. OBSERVA (media= 3,89) recibió una mejor valoración que F1. EDUCA (1,99), mientras que los atributos relativos al valor educacional de la actividad (F1. EDUCA) son los que mayor diferencia generan respecto a la importancia otorgada (ver Tabla 4).

Tabla 4. Análisis de Importancia- Rendimiento de los atributos de la actividad de observación de cetáceos en Gran Canaria

	Importancia		**Rendimiento**	
	Media	**Desv. Estand.**	**Media**	**Desv. Estand.**
F1. EDUCA -Valor educacional de la actividad	2,56	,817	1,99	,777
15. Aprender sobre protección/ conservación	2,73	,883	2,00	,837
16. Aprender a identificar las diferentes especies	2,41	,908	1,86	,834
17. Aprender sobre la normativa/ buenas prácticas	2,23	1,110	1,82	,907
14. Aprender sobre biología y comportamiento del animal	2,81	,750	2,18	,795
F2. OBSERVA- Observación idónea y comportamiento espectacular de ballenas y delfines	2,80	,797	3,89	,680
3. Observar cetáceos durante un tiempo prolongado	2,86	,973	3,77	1,020
2. Observar cetáceos cerca del barco	3,23	,834	4,36	,658
4. Ver comportamientos espectaculares	2,18	1,181	3,50	,859
5. Tener la oportunidad de sacar buenas fotos	2,91	1,019	3,91	,811
F3. CALIDAD-RESP Calidad-precio del servicio y responsabilidad ambiental	3,56	,693	3,13	,610
11. Que el precio de la actividad se adecúe a la calidad	4,36	1,002	3,73	1,120
10. Que la empresa esté comprometida con el medio ambiente	3,14	,834	3,33	,913
9. Recibir información de un guía especializado	3,18	,588	1,95	,844
F4. CONFORT-NAVEGA -Confort y condiciones para la navegación	4,09	,796	3,68	,682
7. Tener buenas condiciones para la navegación	3,95	,950	4,36	,953
8. Estar cómodo en la embarcación	4,23	,922	3,00	,976

En el Gráfico 1 de dispersión se representan los resultados del análisis de Importancia-Rendimiento, lo que permite comparar la importancia que el turista confiere a determinados aspectos de la actividad de observación de cetáceos, con su percepción sobre el comportamiento de los mismos en el destino visitado y así poder establecer recomendaciones para el sector. Los puntos que aparecen en el gráfico son resultado de calcular la diferencia de los valores medios de la importancia de la actividad respecto a su cumplimento real. En este caso, para obtener los cuatro cuadrantes se utilizaron los valores medios obtenidos de los 13 atributos en base a su importancia y cumplimiento.

Se ha podido observar que los factores F3. CALIDAD-RESP y F4. CONFORT NAVEGA no sólo se perciben como importantes por parte del turista, sino que tienen un adecuado

comportamiento en el destino Gran Canaria. En otras palabras, pueden identificarse como fortalezas del destino i) la relación calidad- precio de la actividad; ii) el compromiso ambiental de las empresas; iii) un guía especializado a bordo y; iv) buenas condiciones para la navegación y confort de la embarcación. Si bien los resultados sugieren que no existen aspectos prioritarios a mejorar de la actividad de observación de cetáceos en Gran Canaria (cuadrante I); sí se recomienda al sector gestionar a corto y medio plazo el comportamiento que la actividad tiene sobre aquellos aspectos comprendidos en el factor F2. OBSERVA (cuadrante IV; aspectos menos prioritarios a mejorar). Del mismo modo, se sugiere trabajar en la mejora de los aspectos relativos al valor educacional desde el lado de la oferta y, sobre todo, del de la demanda; y es que, aunque este factor se considera poco importante para el turista, su nivel de cumplimiento real es aún menor (diferencia negativa en la relación rendimiento-importancia).

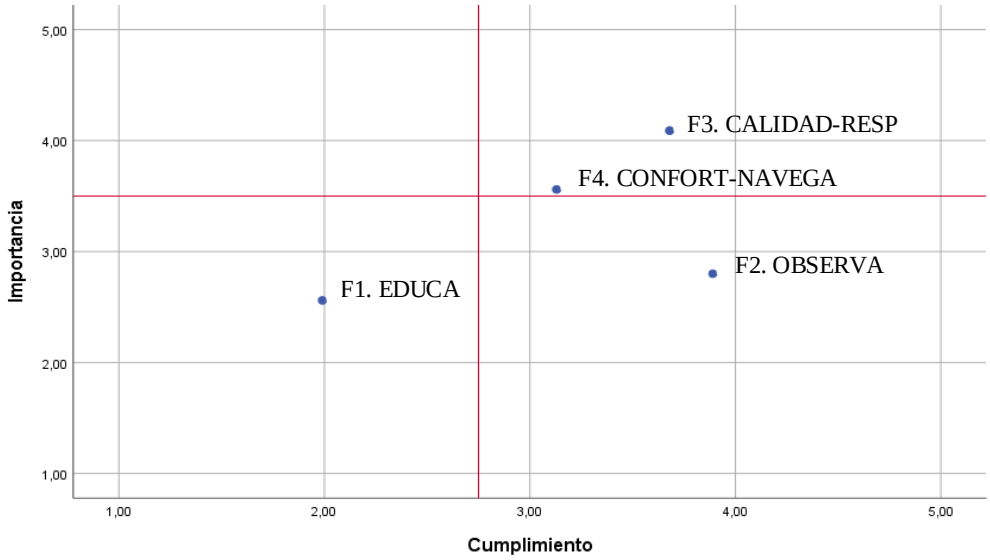

Gráfico 1. Dispersión del nivel de importancia y cumplimiento de los aspectos de la actividad de observación de cetáceos en Gran Canaria (Análisis Importancia-Rendimiento).
Leyenda: F1. EDUCA= Valor educacional de la actividad; F2. OBSERVA= Observación idónea y comportamiento espectacular de ballenas y delfines; F3. CALIDAD-RESP= Calidad-precio del servicio y responsabilidad ambiental; F4. CONFORT-NAVEGA= Confort y condiciones para la navegación.

5. CONCLUSIONES.

De este análisis preliminar se concluye que la observación de cetáceos en la isla de Gran Canaria no se realiza por un turista amante y con experiencia previa en este tipo de actividades turísticas. Por su parte, en términos generales se puede decir que, relativo a los atributos que definen y complementan la actividad de observación de cetáceos en la isla, el turista considera más importante tener buenas condiciones para la navegación o estar cómodo en la embarcación, antes que poder ver comportamientos espectaculares de ballenas y delfines, o aprender sobre los cetáceos (biología, comportamiento, medidas de protección o cómo identificar las diferentes especies) durante la experiencia turística en Gran Canaria, lo que muy probablemente esté ligado a su condición ¨eventual¨ como turista de observación de cetáceos.

Del análisis de Importancia-Rendimiento se extrae que, la isla de Gran Canaria ofrece una experiencia acorde con el valor atribuido por el turista, cuando se trata de aspectos como la calidad-precio del servicio o la responsabilidad ambiental, así como con el confort y las condiciones óptimas para la navegación. Desde el punto de vista de la gestión de la actividad en el destino, los resultados sugieren que es recomendable para la industria seguir apostando por estas fortalezas.

De la observación idónea y comportamiento espectacular de ballenas y delfines se extrae que el nivel de rendimiento en el destino es superior a la importancia otorgada por el turista. Aunque este factor se ubica en el cuadrante IV (elementos menos prioritarios a mejorar) y aparentemente el comportamiento natural de los cetáceos escapa del control de la industria (Orams, 2000); se considera que el sector ha de cumplir las recomendaciones y normativa en torno a cómo actuar durante el avistamiento de ballenas, delfines y otras especies de cetáceos.

Por el contrario, si bien en la literatura se ha identificado que los valores educacionales transmitidos en este tipo de actividades son de los aspectos que más influyen en la satisfacción del turista (Bentz et al., 2016a; Kusuma-Mustika et al., 2013; Marschall et al., 2017; Orams, 2000); en este caso, no sólo el turista no considera importante este tipo de atributos, sino que su cumplimiento real en el destino, es aún menor. A este respecto, se invita al sector a trabajar en la mejora de los atributos que comprende el valor educacional de la actividad desde el lado de la oferta. Medidas como realizar un pequeño *briefing* con información atractiva y adaptada a "todos los públicos" con anécdotas o curiosidades sobre ballenas, delfines u otras especies de cetáceos, se considera un buen comienzo. Por otro lado, también se insta a la industria a definir estrategias de promoción de la actividad que despierten en el turista el interés y las ganas de aprender sobre los cetáceos.

Por último, una vez lanzado el cuestionario final y a partir de una muestra más amplia de turistas en las Islas Canarias, en un futuro trabajo se pretende realizar un análisis de Importancia-Rendimiento- Satisfacción, a partir de la aplicación de modelos de regresión que expliquen cómo afecta la relación importancia- comportamiento real de la actividad en la satisfacción del turista. Asimismo, se pretende llevar a cabo un análisis regional para comparar el comportamiento de la actividad y la satisfacción del turista en los diferentes destinos de Canarias.

AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen plenamente el apoyo financiero para esta investigación a la primera Convocatoria del Programa Interreg- MAC 2014-2020 con Fondos FEDER- UE, a través del Proyecto ECOTOUR- MAC/1.1b/149, *Valorización de recursos naturales en áreas protegidas costeras como atractivo ecoturístico.*

REFERENCIAS

Arechavaleta, M. & Montero, R. (1997). La observación de cetáceos como actividad turística en Canarias. Descripción y diagnóstico. SATURNO, S. L., Tenerife. 127 pp. (Inédito).

Bach L. & Burton M. (2017). Proximity and animal welfare in the context of tourist interactions with habituated dolphins, Journal of Sustainable Tourism, 25:2, 181-197 pp.

Bacon, D. R. (2003). A comparison of approaches to importance-performance analysis. International Journal of Market Research, 45(1), 1-15.

Ballantyne, R., Packer, J., Sutherland, L. (2011). Visitors' memories of wildlife tourism: Implications for the design of powerful interpretive experiences. Tourism Management 32, 770-779 pp.

Bentz, J., Lopes, F., Calado, H., & Dearden, P. (2016a). Enhancing satisfaction and sustainable management: whale watching in the Azores. Tourism Management, 54, 465-476.

Bentz, J., Lopes, F., Calado, H., & Dearden, P. (2016b). Sustaining marine wildlife tourism through linking Limits of Acceptable Change and zoning in the Wildlife Tourism Model. Marine Policy, 68, 100-107.

Buultjens, J., Ratnayke, I., & Gnanapala, A. (2016). Whale watching in Sri Lanka: Perceptions of sustainability. Tourism Management Perspectives, 18, 125-133.

Cardinale, B. J., Duffy, J. E., Gonzalez, A., Hooper, D. U., Perrings, C., Venail, P., ... & Kinzig, A. P. (2012). Biodiversity loss and its impact on humanity. Nature, 486(7401), 59.

Chen, C. L. (2011). From catching to watching: Moving towards quality assurance of whale/dolphin watching tourism in Taiwan. Marine Policy, 35(1), 10-17.

Cisneros-Montemayor, A. M., Sumaila, U. R., Kaschner, K., & Pauly, D. (2010). The global potential for whale watching. Marine Policy, 34(6), 1273-1278.

Cornejo-Ortega, J. L., Chavez-Dagostino, R. M., & Malcolm, C. D. (2018). Whale watcher characteristics, expectation-satisfaction, and opinions about whale watching for private vs community-based companies in Bahía de Banderas, Mexico. International Journal of Sustainable Development and Planning, 13(5), 790-804.

Cunningham, P. A., Huijbens, E. H., & Wearing, S. L. (2012). From whaling to whale watching: Examining sustainability and cultural rhetoric. Journal of Sustainable Tourism, 20(1), 143-161.

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.

Forestell, P. H. (1993). If Leviathan has a face, does Gaia have a soul? Incorporating environmental education in marine eco-tourism programs. Ocean & Coastal Management, 20(3), 267-282.

Garrod, B. & Fennell, D.A. (2004). An analysis of whale-watching codes of conduct. Annals of Tourism Research 31 (2), 334-352.

Higham, J. E. S., Bejder, L., & Lusseau, D. (2008). An integrated and adaptive management model to address the long-term sustainability of tourist interactions with cetaceans. Environmental Conservation 35 (4): 294–302 pp.

Hooper, D. U., Chapin, F. S., Ewel, J. J., Hector, A., Inchausti, P., Lavorel, S., ... & Schmid, B. (2005). Effects of biodiversity on ecosystem functioning: a consensus of current knowledge. Ecological Monographs, 75(1), 3-35.

Hoyt E. (2002). Whale Watching. In Encyclopedia of marine mammals. Ed. Perrin, W.F., Wursig, B. & Thenwissen, J.G... San Diego: Academic Press, 1305-1310 pp.

Kals, E., Schumacher, D., & Montada, L. (1999). Emotional affinity toward nature as a motivational basis to protect nature. Environment and Behavior, 31(2), 178-202.

Kessler, E., Harcourt, R., & Bradford, W. (2014). Will whale watchers sacrifice personal experience to minimize harm to whales? Tourism in Marine Environments, 10(1-2), 21-30.

Kusuma-Mustika, Putu Liza, Birtles,A., Everingham, Y. and Marsh, H. (2013). The human dimensions of wildlife tourism in a developing country: watching spinner dolphins at Lovina, Bali, Indonesia, Journal of Sustainable Tourism.

Lai, I. K. W., & Hitchcock, M. (2015). Importance–performance analysis in tourism: A framework for researchers. Tourism Management, 48, 242-267.

Lee, C. K., Mjelde, J. W., Kim, T. K., Lee, E., & Choi, Y. (2019). Willingness-to-pay for whale tour attributes using a choice experiment. Asia Pacific Journal of Tourism Research, 24(6), 606-617.

Marschall, S., Granquist, S. M., & Burns, G. L. (2017). Interpretation in wildlife tourism: Assessing the effectiveness of signage on visitor behaviour at a seal watching site in Iceland. Journal of Outdoor Recreation and Tourism, 17, 11-19.

Martín, V. & Urquiola E. (2001). La observación de cetáceos. Capítulo 35. En Fernández-Palacios, J. M. & Martín Esquival, J. L. (Eds). Naturaleza de las Islas Canarias, Ecología y Conservación. Publicacaciones Turquesa, 7:289-295.

Medina-Muñoz, D. R., & Medina-Muñoz, R. D. (2014). The attractiveness of wellness destinations: An importance–performance–satisfaction approach. International Journal of Tourism Research, 16(6), 521-533.

Moscardo, G., & Saltzer, R. (2005). Understanding tourism wildlife interactions: visitor market analyses. Sustainable Tourism Cooperative Research, 2005, vol. 36.

National Geographic España (16 de marzo de 2016). Los 10 mejores lugares del mundo para avistar ballenas. Disponible en https://www.nationalgeographic.com.es/viajes/

O'Connor, S., Campbell, R., Cortez, H., and Knowles, T. (2009). Whale Watching Worldwide: tourism numbers, expenditures and expanding economic benefits, a special report from the International Fund for Animal Welfare. Yarmouth MA, USA, prepared by Economists at Large, 228.

Orams, M. B. (2000). Tourists getting close to whales, is it what whale-watching is all about? Tourism Management, 21(6), 561-569.

Parsons, E. C. (2012). The negative impacts of whale-watching. Journal of Marine Biology, 2012-807294.

Parsons, E. C. M., Warburton, C. A., Woods-Ballard, A., Hughes, A., Johnston, P., Bates, H., & Lück, M. (2003). Whale-watching tourists in West Scotland. Journal of Ecotourism, 2(2), 93-113.

Plasencia, M., Rodriguez, J. L., Herrera, H., & Delgado, A. (2001). Observación de cetáceos en Canarias; apuntes para una nueva reglamentación. Galemys, 13, 107-118.

Rodger, K., Moore, S. A., & Newsome, D. (2010). Wildlife tourism science and scientists: Barriers and opportunities. Society & Natural Resources: An International Journal, 23(8), 679–694.

SEO/BirdLife (2016). Estrategia de Turismo Ornitológico en Canarias. Proyecto MacaroAves. Informe inédito. S/C de Tenerife. 99 pp

Servidio, A., Elejabeitia, C., López-Yanes, T. & Iani, V. (2002). Análisis Socioeconómico de la industria de observación de cetáceos en Tenerife. Sociedad Española de Cetáceos y Gobierno de Canarias. Madrid: SEC, 203pp.

Silva, L. (2015). How ecotourism works at the community-level: the case of whale-watching in the Azores. Current Issues in Tourism, 18(3), 196-211 pp.

Turismo de Canarias (2015). Las ballenas también adoran las Islas Canarias. Islas Canarias, latitud de vida. Promotur, Gobierno de Canarias. Recuperado de https://www.holaislascanarias.com/quieres-ver-ballenas/

Turismo de Tenerife (2018). Turismo de Tenerife apoya las medidas que promueven la calidad en la actividad de avistamiento de cetáceos. Tenerife 100% Vida. Recuperado de https://www.webtenerife.com/blogcorporativo/2018/04/turismo-de-tenerife-apoya-las-medidas-que-promuevan-la-calidad-en-la-actividad-de-avistamiento-de-cetaceos.html

Valentine, P. and Birtles, A. (2004). Wildlife watching. Common Ground Publishing, Altona, VIC, Australia.

Wilson C. and 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 pp.

Zeppel, H., & Muloin, S. (2008). Conservation benefits of interpretation on marine wildlife tours. Human Dimensions of Wildlife, 13(4), 280-294.