

Experiencia turística en el Sendero Laguna Esmeralda, Ushuaia

Touristic experience in Laguna Esmeralda Trail, Ushuaia

María Lucrecia Villegas

Licenciada en Turismo. Becaria Doctoral del Concejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET). Instituto de Desarrollo Económico e Innovación. Universidad Nacional de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur (UNTDF). Yrigoyen 879 (9410) Ushuaia, Tierra del Fuego, Argentina, villegasmlucrecia@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0003-1798-2779>

Silvina Adriana Cárdenas Romero

Técnica y Licenciada en Turismo. Instituto Fueguino de Turismo. Magallanes 296 (9410) Ushuaia, Tierra del Fuego, Argentina, silvina.cardenas@infuetur.gob.ar

 <https://orcid.org/0000-0003-3632-4747>

Marisol Vereda

Doctora en Geografía. Instituto de Desarrollo Económico e Innovación. Universidad Nacional de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur (UNTDF). Yrigoyen 879 (9410) Ushuaia, Tierra del Fuego, Argentina, mvereda@untdf.edu.ar

 <https://orcid.org/0000-0003-1157-2971>

Recibido: 28 de noviembre 2022 | | Aprobado: 20 de abril 2023

DOI: <https://doi.org/10.37838/unicen/est.33-147>

Resumen

La actividad del senderismo, en su desarrollo como práctica turística, se relaciona con las tendencias turísticas actuales, vinculadas con la vuelta a la naturaleza, la mejora del bienestar psicofísico y la búsqueda de experiencias. El presente estudio se centra en analizar la valoración de los visitantes en el Sendero Laguna Esmeralda, Ushuaia, provincia de Tierra del Fuego, a partir de su experiencia turística. Para ello, se aplicó un enfoque metodológico cuantitativo, basado en encuestas estructuradas en base a las etapas pre, *in situ* y post visita del sendero. Se obtuvieron un total de 405 encuestas durante el verano de 2019. Los resultados exponen que los caminantes, que poseen una baja experiencia en la actividad, generan una interacción positiva y altamente satisfactoria con el ambiente de montaña y sus componentes.

Palabras clave: Turismo de naturaleza; Experiencia turística; Senderismo; Ambiente de montaña; Ushuaia

Abstract

Hiking as a touristic practice is related to current tourism trends, linked to the return to nature, the improvement of psycho-physical well-being and the search for experiences. The present study focuses on analyzing visitors' evaluation of the Laguna Esmeralda Trail, Ushuaia, Tierra del Fuego province, based on their tourist experience. For this purpose, a quantitative methodological approach was applied, based on surveys, structured on the basis of the pre-, in situ and post-visit stages of the trail. A total of 405 surveys were obtained, during the summer of 2019. The results show that hikers, who have little experience in the activity, generate a positive and highly satisfactory interaction with the mountain environment and its components.

Keywords: Nature tourism; Touristic experience; Hiking; Mountain environment; Ushuaia



Introducción

Las prácticas turísticas, actualmente, se encuentran atravesadas por el contexto de la posmodernidad, que configura un escenario en el que las actividades turísticas se construyen con base en un turista, orientado a la búsqueda de prácticas diferenciadas y al encuentro de experiencias marcadas por un contacto directo con la naturaleza en ámbitos considerados auténticos. De esta forma, el turismo como práctica de la posmodernidad pone énfasis en la visita a espacios naturales, produciendo diferentes modalidades de turismo que buscan satisfacer esta necesidad de contacto directo con los componentes naturales, por fuera de las actividades convencionales (Cohen, 2005).

En este contexto, la actividad de senderismo se presenta como una alternativa de bajo nivel técnico, que permite una vinculación directa con la naturaleza. Debido a esto, el senderismo se posiciona como una alternativa para mejorar la calidad de vida, fomentando prácticas saludables y responsables con el ambiente (Vereda *et al.*, 2011). Esto se deriva de las tendencias vinculadas a que el ser humano busca prácticas de vida y ocio más saludables y, por lo tanto, estas búsquedas también se extienden a las prácticas turísticas (De Olivera-Matos *et al.*, 2015). Por esta razón, como plantean Rodríguez Rodríguez *et al.*, (2012) el senderismo se constituye como una experiencia turística integral, enfocada principalmente en entornos naturales.

En el caso de Ushuaia, el senderismo se construye como una actividad espontánea, difundida principalmente por los mismos visitantes, lo cual genera que se desarrolle fuera de la oferta organizada. Estos senderos, en general, han recibido poco tratamiento por parte del sector público, por lo que es la actividad privada la que los pone en valor mediante su uso. Sin embargo, se considera que este tipo de manejo puede inducir a serios peligros con relación al estado del ambiente natural, particularmente, teniendo en cuenta la fragilidad de los suelos y la falta de control y mantenimiento (Borla y Vereda, 2013).

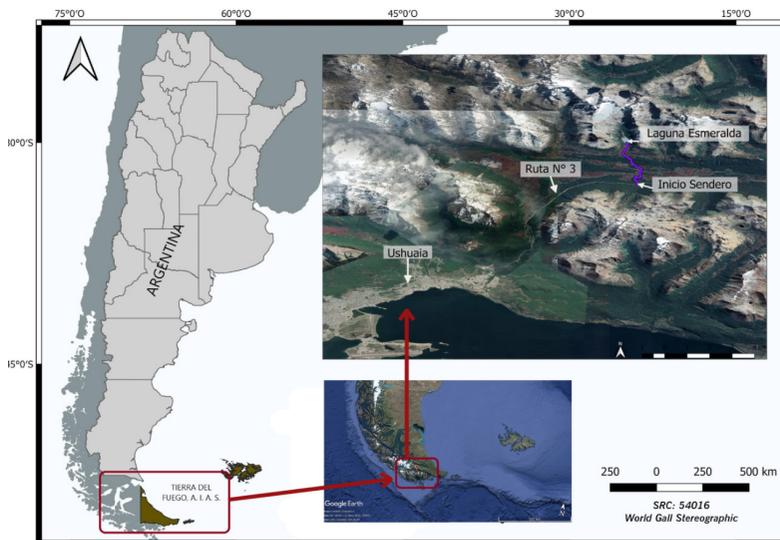
Como destacan Galdames y Cárdenas (2009), Ushuaia se constituye como un destino turístico de naturaleza, donde gran parte de los flujos de visitantes se caracterizan por la realización de actividades vinculadas al espacio natural. Debido a esto, el senderismo compone una práctica valorada dentro del conjunto de las propuestas turísticas y recreativas que se presentan al visitante, y cada vez va tomando mayor importancia dentro de la oferta de Ushuaia y sus alrededores. Cabe destacar que la posibilidad de realizar senderismo en un entorno donde predominan componentes naturales con una importancia ambiental destacada, posiciona al destino de forma especial atendiendo una demanda que proviene de espacios principalmente industrializados y que es especialmente atraída por la idea de «naturaleza salvaje» o con pocos signos de intervención (Cárcamo *et al.*, 2012).

A pesar de que el senderismo resulta de interés y con potencial de estimular el bienestar y el desarrollo local, dicha actividad no ha representado el centro de atención de estudios específicos, atendiendo a contribuciones principalmente vinculadas con sus aspectos técnicos, dando cuenta de la falta de información pertinente para la toma de decisiones y la planificación, especialmente sobre los senderistas, sus características y sus experiencias en los lugares visitados (Kim *et al.*, 2015; Observatorio Europeo LEADER, 2001; Svarstad, 2010; Vereda *et al.*, 2011).

De esta manera, el presente trabajo se enmarca en las prácticas de senderismo desarrolladas en el departamento de Ushuaia, dentro de la provincia Tierra del Fuego, Antártida e

Islas del Atlántico Sur (en adelante Tierra del Fuego, A. I. A. S.), puntualmente en el Sendero Laguna Esmeralda (SLE), ubicado en el Valle de Tierra Mayor (Figura 1).

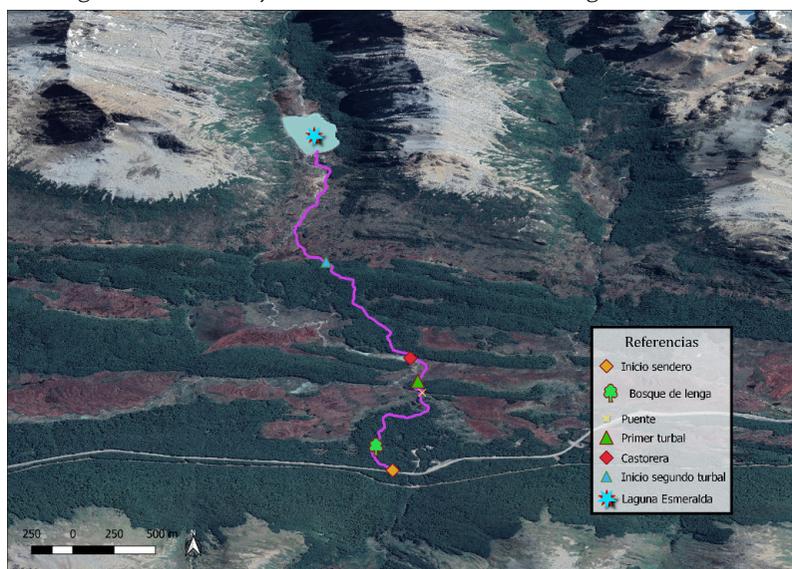
Figura 1 Ubicación Tierra del Fuego, A.I.A.S. y Sendero Laguna Esmeralda



Fuente: elaboración personal utilizando Qgis 3.2.3

El comienzo del SLE se ubica a 20 km de la ciudad de Ushuaia (Figura 2), en la Sierra Alvear, al borde de la Ruta Nacional N° 3, dentro de la Reserva Natural y Paisajística de Tierra Mayor, que es gestionada por el Instituto Fueguino de Turismo (IN.FUE.TUR.).

Figura 2 Ubicación y características del Sendero Laguna Esmeralda



Fuente: elaboración personal utilizando Qgis 3.2.3

El SLE constituye un sendero lineal, ya que se ingresa y retorna por el mismo camino. Tiene una longitud total de 9,60 km (ida y vuelta), con una duración promedio de 4 hs. Atraviesa diversos ambientes como bosque decido puro y mixto decido siempreverde, turberas de *Sphagnum sp.* y vegetación altoandina. Se destacan componentes abióticos como la laguna

Esmeralda, el glaciar Ojo del Albino, valle Carbajal-Tierra Mayor, entre los más importantes.

Con relación al estado general, presenta deterioro en superficie por falta de instalaciones y excesivo pisoteo, diversidad de huellas secundarias, raíces expuestas, remoción de cubierta vegetal. Los sectores de turbales se encuentran muy deteriorados por el constante tránsito y la presencia de agua y barro. Luego del periodo en estudio se realizaron diversas mejoras, como la colocación de pasarelas en las áreas de turbales, aunque sigue contando con importantes signos de deterioro.

Considerando el contexto presentado y las características del área de estudio, se propone analizar la valoración de los visitantes en el SLE y su experiencia turística, la cual está atravesada por valores y condiciones que dependen, en gran proporción, del visitante, en conjunto con las características del lugar visitado.

El estudio fue llevado a cabo durante los meses de enero a marzo de 2019, a partir de encuestas realizadas al final del sendero, con el fin de obtener información sobre el proceso integral de la experiencia turística.

Marco teórico-conceptual

Experiencia turística

La noción de la experiencia turística constituye un concepto destacado dentro de esta práctica. Una diversidad de autores entre los que se destacan Boorstin (1962); Borrie y Roggenbuck (2001); Cohen (1979; 1988; 2002); Larsen (2007); MacCannell (1973; 1999); Uriely (2005); Urry y Larsen (2011), desde los inicios del tratamiento del concepto, se han planteado su naturaleza, teniendo en cuenta diversas aproximaciones y enfoques.

Atendiendo a estas primeras conceptualizaciones de la experiencia turística, las mismas enfatizan su carácter especial y diferenciado de la vida cotidiana, destacándose las contribuciones realizadas por Boorstin (1962), Cohen (1989) y MacCannell (1973), los cuales se convirtieron en los autores clásicos que comenzaron a desarrollar estas bases teóricas, que son retomadas por diversos autores como Urry y Larsen (2011), Nordbø y Prebensen (2015), Prebensen *et al.*, (2016), entre otros, debido a la vigencia que aún presentan sus trabajos.

Esta diversidad de aproximaciones a lo largo del tiempo y su evolución, permite dar cuenta del carácter diverso y dinámico de la experiencia turística. Fue cambiando desde un único tipo de experiencia hasta poner de manifiesto su característica como fenómeno plural y diverso, considerando las particularidades de las personas y sus búsquedas relacionadas con la autenticidad y sus emociones (Uriely, 2005).

A partir de esta dinámica se destaca que, los turistas no son receptores pasivos de una experiencia, sino que son agentes «activos» y esta característica reafirma el concepto de co-creación, es decir, los turistas producen la experiencia a través de la misma práctica del turismo (Prebensen *et al.*, 2016). Como destaca Edensor (2001), la experiencia no solo está atravesada por disposiciones orientadas a la identidad como el género, la clase y el origen étnico, sino que “contextos turísticos particulares generan un conjunto compartido de convenciones sobre lo que debería verse, qué se debe hacer y qué acciones son inapropiadas” (p. 60).

Debido a esto, otro aspecto involucrado en este proceso es el entorno como espacio de recursos, que también posee una dimensión afectiva y emocional, que influye directamente sobre la

percepción de la actividad y, por lo tanto, de la experiencia turística completa. En este sentido, estos espacios naturales se conforman en el espacio turístico como el elemento de atractivo principal en las actividades al aire libre, como es el caso del senderismo (Nogué y Vela, 2011).

Etapas de la experiencia turística

Desde un ámbito psicológico, Larsen (2007) parte del concepto de experiencia turística como un fenómeno psicológico individual, que puede contribuir al estudio del comportamiento y la percepción turística particular.

De esta forma, establece tres etapas principales que conforman la experiencia turística. En la primera se ubican las motivaciones y los impulsores a la toma de decisiones al momento de viajar, querer hacerlo o realizar determinada actividad. Una vez tomada la decisión, la segunda etapa corresponde al momento de concretar el viaje o la actividad. Por último, la tercera es el periodo luego de haber realizado la actividad o viaje previsto, en el cual se considera el nivel de satisfacción alcanzado y se pondera lo sucedido. En este caso, estas etapas fueron llevadas a la práctica de senderismo aplicado al SLE, considerando la etapa previa como el momento de la toma de decisiones, la segunda etapa en la que se realiza la actividad en el sendero y la última una vez finalizada la caminata.

Senderismo

Nordbø y Prebensen (2015) incorporan al contexto de la experiencia turística su vinculación con el senderismo. Con base en esto, se entiende a este último como una actividad que tiene como objetivo caminar visitando una zona agreste o no determinada, utilizando un sendero establecido o marcado, de condiciones geográficas variadas y que no requiere del uso de técnicas y equipo especializado de montaña (IRAM-SECTUR, 2008).

De esta forma, el senderismo se relaciona directamente con la posibilidad de realizar una actividad que permite una conexión particular con el entorno natural, lo que resulta una motivación que, cada vez presenta un mayor interés, en especial en aquellas poblaciones que viven en grandes urbanizaciones (Campillo Besses y López-Monné, 2010).

Se destaca que los viajes de senderismo, como una actividad de turismo de naturaleza significativa se pueden vincular con factores de atracción y de empuje del destino (Crompton, 1979), como así también con motivaciones relacionadas con beneficios del cuerpo y la mente.

Esto da cuenta de que una gran parte de la búsqueda de autenticidad se puede presentar en los ambientes naturales en el encuentro directo con la naturaleza, en particular en los espacios considerados *wilderness*, aquellos que forman una naturaleza considerada salvaje, grandes áreas deshabitadas, lugares para perderse, conectar con la naturaleza y explorar límites (Sæþórsdóttir *et al.*, 2011). En este aspecto, Borrie y Roggenbuck (2001) destacan la vinculación con el *wilderness* como un conjunto de estados emergentes, como una secuencia de transacciones entre los individuos y el entorno, involucrando sus historias personales con las cualidades espaciales y temporales vividas.

En este sentido, Kim *et al.* (2015) destacan que, el ambiente natural y sus recursos constituyen la principal razón que impulsa el viaje de senderismo para un gran número de turistas y, particularmente, que los turistas buscan cada vez experiencias más significativas, que se aparten de la vida de la sociedad moderna, razón por la cual ha ido aumentando su popularidad.

Instalaciones y equipamiento

El sendero constituye un tipo de camino que, en este caso, funciona como un equipamiento de ocio para la práctica del senderismo, se trata de una propuesta señalizada de recorrido (Campillo Besses y López-Monné, 2010).

La señalización constituye el principal equipamiento de los senderos, debido a la incidencia que posee al momento de la vinculación del visitante con el entorno que lo rodea. El conjunto de señalizaciones se compone de un sistema de señales visuales o mensajes espaciales de comportamiento (Secretaría de Turismo de Nación y Consejo Federal de Inversiones, 2006), y cuentan con una diversidad de tipos en función de sus características, su ubicación y su utilidad.

Otro tipo de equipamiento que se vincula con la seguridad lo constituyen los puentes, las pasarelas y otras obras auxiliares que permiten la continuidad del trazado del sendero, evitando cruces posiblemente peligrosos, como así también los refugios y zonas de campamento. Los puentes facilitan el cruce de ríos, arroyos o lagunas y son construidos en función de la tecnología local y los materiales disponibles. En el caso de las pasarelas, estas se instalan en puntos determinados del sendero, en el que surgen problemas debido a las características del suelo o por la existencia de otro tipo de obstáculo, como áreas anegadas ya sean humedales y/o turberas, terrenos extremadamente frágiles, por lo que la construcción de la pasarela permite elevar el sendero evitando estas áreas. Los pisos de troncos se utilizan en zonas resbaladizas o con barro y, a diferencia de las pasarelas, no se realizan elevando el sendero, sino sobre su misma altura. Por último, las superficies de piedras se desarrollan en pendientes moderadas, para proveer un sostén firme sobre el que apoyar el sendero y controlar la erosión (Tacón y Firmani, 2004).

En el área de Ushuaia, este equipamiento es construido, principalmente, de madera o troncos y puede contar con una estructura metálica de sostén o algún tipo de protección como mallas o plásticos. El SLE posee planchadas de madera en los sectores de los turbales, además de áreas en las que se colocan troncos u otros materiales para sortear sectores de barro y agua. Cuenta con un puente de madera, ubicado para cruzar el río Esmeralda y dos pasarelas de madera ubicadas en los sectores de turbales, para evitar el pisoteo de los mismos.

Cabe destacar, en este aspecto, que Cárcamo *et al.* (2012) indican el nivel de señalización de las sendas de Tierra del Fuego como bajo en relación a la cantidad de sendas y, además, destacan como una debilidad de la oferta el bajo nivel de monitoreo y la escasa existencia de instalaciones. Por esto, relevar la información vinculada con la infraestructura permite dar cuenta de la importancia de determinados senderos con relación a su posible vinculación al uso turístico y recreativo. Por otro lado, el equipamiento contribuye a mejorar la experiencia del visitante en el sendero, la interpretación de los componentes del paisaje y proporciona las indicaciones de seguridad correspondientes.

Aspectos metodológicos

Considerando el objeto de estudio planteado, se desarrolló un diseño metodológico con un enfoque cuantitativo. Se optó por el uso de la encuesta como técnica, para limitar las posibilidades del sesgo de la observación por un lado y, por el otro, para obtener la información necesaria para conocer la experiencia del senderista desde su percepción. Las mismas se rea-

lizaron al finalizar el sendero, con el fin de acceder a una percepción final de la experiencia turística obtenida. La recolección de datos se llevó a cabo durante el verano de 2019, entre los meses de enero y marzo, alcanzando un total de 405 formularios válidos.

Con relación a los datos obtenidos por el IN.FUE.TUR., en el Informe Técnico de la Dirección de Planificación y Desarrollo Turístico (2018), a partir de la implementación del contador de personas ubicado en el sendero, se estableció, para la temporada 2018, una cantidad de 19.618 movimientos registrados en el sendero. Considerando que una persona ingresa y abandona el sendero por el mismo lugar, el número estimado de usuarios es de 9.809. En función a este universo se estableció la muestra necesaria representativa para la realización de las encuestas, utilizando la fórmula propuesta por Cárdenas Tabares (1991, en Vereda *et al.* 2011) (Tabla 1).

Tabla 1 Ficha técnica de encuesta

Características	Encuesta
Universo	Visitantes del Sendero Laguna Esmeralda
Procedimiento de muestreo	Probabilístico aleatorio simple
Recogida de información	Formulario autoadministrado
Tamaño de la muestra	405 formularios válidos para análisis
Error muestral	5%
Nivel de confianza	95%
Ámbito geográfico	Sendero Laguna Esmeralda - Sector Ingreso
Alcance temporal	Temporada alta: enero a marzo de 2.019

Fuente: elaboración personal

El cuestionario consistió, en una primera parte, en preguntas relacionadas con los datos demográficos, y en una segunda parte de preguntas relacionadas con las etapas de la experiencia turística, para las que se utilizó la escala de Likert de cinco posiciones. Las preguntas se elaboraron a partir de la combinación de diferentes variables de trabajos previos relacionados con el estudio de senderistas, atendiendo, especialmente, a aquellos vinculados con el análisis de la experiencia.

Resultados

Perfil de senderista

Atendiendo a los resultados, con relación al rango de edades predomina ampliamente el grupo etario entre 25 y 44 años. Este segmento es importante, ya que constituye el grupo con mayor potencial de viaje y quienes se encuentran comprendidos en este grupo poseen características particulares que influyen en su percepción sobre los viajes, sus actividades y la experiencia turística integral (Amadeus, 2015). Se puede definir a los usuarios del sendero como un grupo conformado por gente joven y adulta que posee un nivel alto de formación. La mayoría son empleados, con un ingreso mensual de hasta USD 1.700.

Con respecto al lugar de origen, los visitantes provienen, mayormente, de Sudamérica, destacándose Argentina (58,8%) y Brasil (7,9%). El resto de América Latina posee una presencia mucho menor (1,7%). En segundo lugar, se ubica Europa como centro emisor (17,8%), en especial Francia, Alemania, Reino Unido y España. Luego, con escasa representación se ubica América del Norte (8,1%), Israel (4,2%) y Oriente (1,5%) (Tabla 2).

Tabla 2. Perfil sociodemográfico de la muestra

Edad	0-14 años	4,0%	Ocupación	Empleado/a	70,0%
	15-24 años	16,0%		Desempleado/a	11,0%
	25-44 años	59,0%		Estudiante	14,0%
	45-64 años	18,0%		Jubilado/a	3,0%
	Más de 65 años	3,0%		Amo/a de casa	2,0%
Sexo	Femenino	57,0%	Estado civil	Soltero/a	62,0%
	Masculino	42,0%		Casado/a	32,0%
	NsNc	1,0%		Divorciado/a	5,0%
		Viudo/a		1,0%	
Región	Argentina	58,8%	Ingreso mensual	USD 0-1.700	69,0%
	Brasil	7,9%		USD 1.701-3.456	20,0%
	Resto América Latina	1,7%		Más de USD 3.457	11,0%
	América del Norte	8,1%	Nivel de estudios	Sin estudios	3,0%
	Europa	17,8%		Primarios	8,0%
	Israel	4,2%		Secundarios	28,0%
	Oriente	1,5%		Universitarios	47,0%
		Posgrado	14,0%		

Fuente: elaboración personal

Otro aspecto analizado dentro del perfil sociodemográfico, asociado particularmente a la actividad de senderismo son los hábitos de caminata. El visitante es parte clave en la co-creación del producto, ya que lo va desarrollando mientras lo experimenta, como se destaca en el apartado teórico. Es por esto que, aquellos caminantes experimentados y habituales, van a contar con otro tipo de mirada sobre la actividad, comparados con quienes no son caminantes habituales y, por lo tanto, la experiencia también será diferente en ambos casos.

Teniendo en cuenta los hábitos de caminata de los senderistas, considerando la frecuencia y la experiencia, se observa en la Tabla 3 que los encuestados, en ambas variables, se consideran caminantes ocasionales.

Tabla 3. Hábitos de caminata de los usuarios

Frecuencia				
Nunca	Muy raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
12,50%	22,00%	31,40%	15,60%	18,50%
Experiencia				
Nada experimentado	Poco experimentado	Neutral	Algo experimentado	Muy experimentado
18,50%	19,80%	37,10%	16,00%	8,60%

Fuente: elaboración personal

En todas las opciones, exceptuando el nivel más alto, los porcentajes en ambas variables, frecuencia y experiencia, son similares, por lo que sus respuestas son consistentes y se observa una relación entre estos dos aspectos. En el caso de «muy frecuentemente», se da cuenta de una gran frecuencia en la práctica de la actividad, sin embargo, no se consideran totalmente expertos, por lo que el porcentaje en «muy experimentado» es muy bajo con re-

lación a la frecuencia. En la respuesta «nunca» los resultados respecto de la experiencia son acordes con la opción «nada experimentado». De esta manera, se da cuenta de que, más de la mitad de los visitantes del SLE son caminantes ocasionales con baja o nula experiencia en esta práctica. Posteriormente, se agruparon las categorías y se armó una tabla cruzada (Tabla 4) para conocer si hay relación entre el lugar de residencia de los encuestados según región y la experiencia en actividades de senderismo. Al respecto, se observa que los turistas provenientes de países europeos concentran una mayor experiencia que los de Sudamérica, estos resultados son coincidentes con la frecuencia con que se realiza la actividad. Hacia el interior de algunas regiones, en el caso de Argentina, la gran mayoría (81%) se considera un caminante ocasional con un nivel neutro de experiencia, en tanto los visitantes de Israel se definen como caminantes frecuentes con algo de experiencia en la actividad.

Tabla 4. Relación entre experiencia de caminata según región

Región	Experiencia			
	Nada frecuente	Inexperimentado	Medianamente experimentado	Experimentado
Sudamérica	4,4%	26,9%	26,2%	10,6%
Europa	0,0%	4,0%	5,2%	7,7%
Otros	0,2%	3,0%	5,4%	6,4%

Fuente: elaboración personal

Experiencia en *wilderness*

Considerando las aproximaciones teóricas y, particularmente, a Borrie y Roggenbuck (2001), se puede observar, en el trabajo realizado el proceso de la experiencia turística aplicado al contacto con el *wilderness*, en el cual se incluyen las motivaciones, emociones, comportamientos, preferencias por los componentes del paisaje y actividades de los senderistas en el SLE.

Primera etapa. Motivación y planificación de la actividad

En la primera etapa de la experiencia (Borrie y Roggenbuck, 2001; Larsen, 2007) se analizaron los factores de influencia para realizar el sendero y las expectativas que motivaron a elegir esta actividad (Tabla 5). Cabe mencionar que, en esta pregunta, se brindó la posibilidad de indicar hasta dos opciones de factores.

Tabla 5. Factores de influencia para elección del sendero

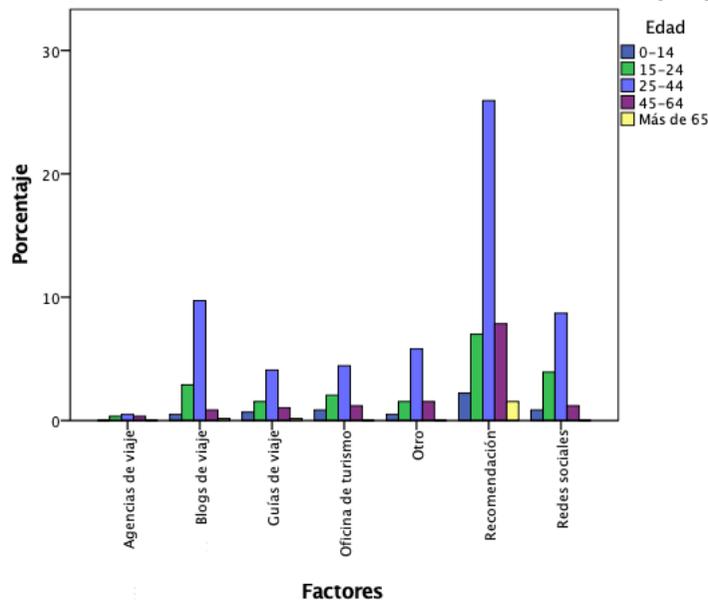
Factores	Porcentaje
Recomendación	64,4%
Guías de viaje	10,9%
Oficina de turismo	12,3%
Redes sociales	21,2%
Blogs de viaje	20,5%
Agencias de viaje	1,7%
Otros	13,8%

Fuente: elaboración personal

El factor principal por el cual decidieron realizar el sendero fue la recomendación, que obtuvo ampliamente el mayor porcentaje (64,4%) de respuestas positivas, lo que da cuenta del conocimiento del sendero a nivel local y la búsqueda de actividades diferenciadas. Además, permite destacar la importancia de esta recomendación directa, porque influye directamente en la popularidad del sendero y, a partir de esto, en la instalación del mismo dentro de la oferta turística local. Por otro lado, las redes sociales (21,2%) y los *blogs* de viaje (20,5%) se encuentran en segundo y tercer lugar respectivamente, entre los factores de influencia.

En la Figura 3 se presenta la relación entre los factores de influencia en función de los rangos etarios de los visitantes. En cuanto al segmento entre 25 y 44 años, la «recomendación» fue la opción más influyente para realizar el sendero; en un porcentaje mucho menor, igualmente se destacan los «*blogs* de viaje» y las «redes sociales». Estas formas coinciden con el perfil demográfico del visitante, ya que el mayor porcentaje corresponde al grupo de 25 a 44 años, el rango de edad considerado para el segmento *millenials*, quienes se basan en estos formatos al momento de buscar y elegir las actividades a realizar en el destino.

Figura 3. Factores que influenciaron en la decisión de realizar el sendero, según grupos etarios



Fuente: elaboración personal

Para medir las expectativas se estableció una escala de Likert de cinco posiciones, por lo que la Figura 4 presenta la media para cada afirmación. Se destacan como principales, las afirmaciones de «hacer ejercicio al aire libre», «encuentro con la naturaleza» y «desconectarse de la rutina cotidiana», que se vinculan directamente con el lugar de origen y con el estilo de vida precipitado de las grandes ciudades y la búsqueda de los turistas por una experiencia auténtica y distintiva (Kim *et al*, 2015).

Si bien esta necesidad puede ser satisfecha en otro tipo de entorno, en este caso, se elige la opción de estar en contacto con la naturaleza para obtener beneficios de carácter personal, tanto físicos como mentales, como enfatizan Nordbø y Prebensen (2015)

Figura 4. Expectativas de los visitantes

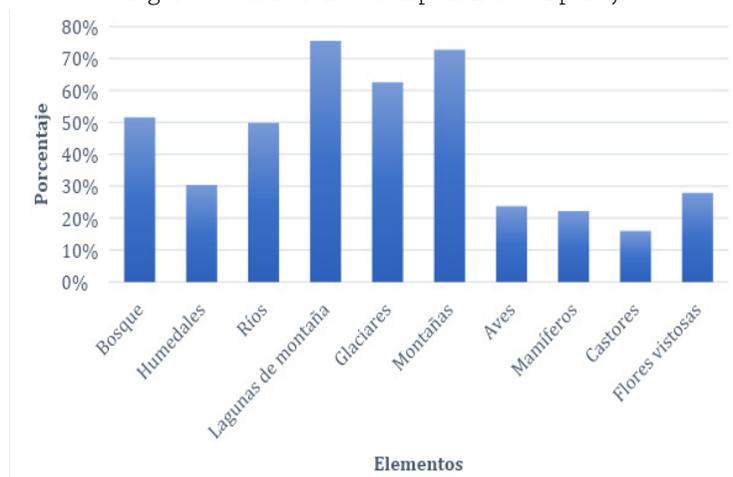


Fuente: elaboración personal

Segunda etapa. Experiencia en el sendero

En cuanto a la segunda etapa de la experiencia turística, aquella que involucra la experiencia *in situ*, se consideró la relación con los componentes del paisaje, evaluando la preferencia de los mismos por parte de los senderistas. Según los resultados obtenidos, tanto la montaña como el bosque fueron los elementos que más llamaron la atención de los visitantes y a estos se le suma la laguna de montaña y el glaciar que son los atractivos principales del SLE (Figura 5). De esta forma, se puede identificar que los componentes abióticos del paisaje son los que toman mayor protagonismo, a pesar de que la senda cuenta con una importante cantidad de componentes bióticos de gran valor. El paisaje es el que brinda una característica diferencial al SLE, como así también a la experiencia turística integral. Es en este sentido que, como destacan los autores presentados (Borrie y Roggenbuck, 2001; Nogué, 1992; Nogué y Vela, 2011; Prebensen *et al.*, 2015) el paisaje constituye el vínculo con el entorno, mediante el cual conecta física y emocionalmente.

Figura 5. Valoración de componentes del paisaje



Fuente: elaboración personal

Atendiendo a la dimensión subjetiva vinculada con las sensaciones, como parte del periodo de inmersión en la actividad (Borrie y Roggenbuck, 2001), se consideraron diferentes afirmaciones y se estableció una escala de Likert de cinco posiciones, por lo que la Tabla 6 presenta los resultados de la media, la desviación estándar y la varianza.

Se pudo observar que las afirmaciones «llegar a la laguna fue una recompensa al esfuerzo», «disfruté de la tranquilidad y la paz del sendero» y «me siento más consciente de la necesidad de conservación de espacios naturales», son las que obtuvieron porcentajes más altos.

Tabla 6. Sensaciones de los senderistas

Afirmaciones	Media	Desv. St.	Varianza
Experimenté la sensación de estar en el fin del mundo	3,52	1,38	1,904
Me sentí parte de la naturaleza	3,94	1,055	1,114
Reconocí los elementos del paisaje de Tierra del Fuego	4,13	2,754	7,584
Los sentimientos vividos fueron muy intensos en virtud del espacio recorrido	3,84	1,079	1,164
Perdí la noción del tiempo	3,62	1,318	1,738
Me sentí insignificante ante la inmensidad de la naturaleza	4,02	1,154	1,331
Disfruté de la tranquilidad y la paz del sendero	4,25	1,04	1,081
Me siento más consciente de la necesidad de conservación de espacios naturales	4,35	0,908	0,824
Llegar a la laguna fue una recompensa al esfuerzo	4,38	0,982	0,963
Me resultó más exigente de lo esperado	3,04	1,411	1,991

Fuente: elaboración personal

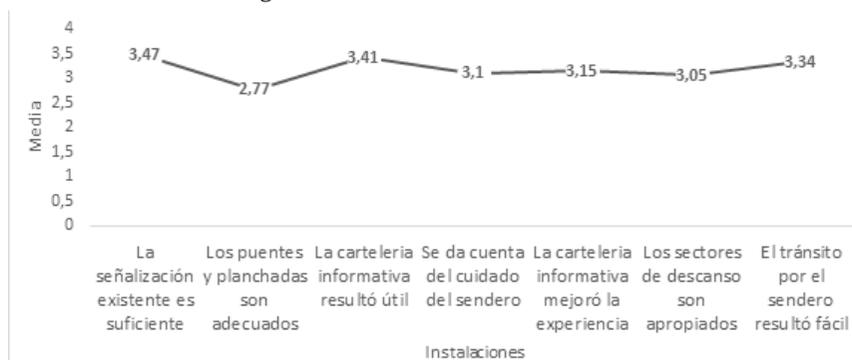
La «tranquilidad del sendero» y la «necesidad de conservación de los espacios naturales» se vinculan directamente con la percepción y búsqueda de autenticidad de los visitantes, ya que los turistas suelen anhelar una experiencia auténtica y distintiva para enriquecer su estado de bienestar en lugares poco intervenidos por la sociedad (Prebensen *et al.*, 2015; Svarstad, 2010) y son ellos mismos como visitantes, los que definen esta experiencia como auténtica.

En esta etapa de la experiencia también se considera la relación activa entre el visitante y las condiciones e infraestructura del SLE. La vinculación con el nivel de instalaciones es relevante debido a que permite identificar el rol que posee, contribuyendo o dificultando la experiencia turística del visitante y, en este caso, se puede dar cuenta de los puntos a mejorar.

En este sentido cabe mencionar que las instalaciones juegan un rol fundamental en las pérdidas o desorientaciones que suelen tener los visitantes del SLE. Por tal motivo, también se atendió a los rescates que se producen en el SLE, por la Comisión de Auxilio de Ushuaia. En función de las estadísticas elaboradas por Defensa Civil Ushuaia (2018), las intervenciones que han llevado a cabo en senderos van en aumento desde la temporada 2008/2009, cuando se produjeron once intervenciones, hasta la temporada 2017/2018, en la cual se recibieron 42 llamados de auxilio en los diferentes senderos de la zona. En el SLE se dieron situaciones tanto de personas lesionadas como extraviadas y fue este el sendero con mayor cantidad de pedidos de auxilio con 19 rescates llevados a cabo por la Comisión de Auxilio durante la temporada 2017/2018 (Defensa Civil Ushuaia, 2018).

Desde la mirada de los encuestados, la valoración de la infraestructura presentó respuestas variadas (Figura 6) que se vinculan con la experiencia particular de cada visitante, teniendo en cuenta sus conocimientos y el estado del sendero durante el periodo visitado.

Figura 6 Valoración de infraestructura



Fuente: elaboración personal

En el caso de la señalización, si bien la afirmación «la señalización es suficiente» presentó una mayor valoración, los resultados fueron similares en las otras opciones. Esto indica que el perfil de visitante posee poca experiencia en la actividad. Sin embargo, en la afirmación que indica que mejoró la experiencia, las respuestas fueron principalmente neutrales, por lo que se interpreta que, la señalización cumple su función, pero no aporta un valor significativo o destacable al sendero.

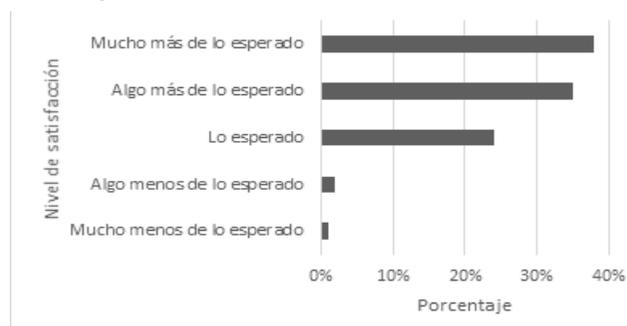
En las afirmaciones relacionadas con el sendero, su cuidado y su tránsito, la mayor cantidad de respuestas fueron neutrales, es decir cerca de tres, que representa el punto medio de la escala. En este caso, también se tiene en cuenta que el sendero cambia constantemente en función de las condiciones meteorológicas, motivo por el cual la existencia de barro, agua, troncos, fue diversa a lo largo del periodo estudiado. En este sentido, la afirmación que destaca los puentes y planchadas tuvo una baja valoración, teniendo en cuenta que en los días en que las condiciones del sendero eran complicadas, el nivel de instalaciones no fue suficiente para facilitar el tránsito por el sendero.

Tercera etapa. Evaluación y satisfacción de la experiencia

Atendiendo a la tercera etapa de la experiencia turística, se consideró la satisfacción que, en este caso, teniendo en cuenta que el senderista actúa como un sujeto activo, es clave e influye directamente sobre la percepción de satisfacción y cumplimiento de sus expectativas (Prebensen *et al.*, 2016).

De esta manera, en la Figura 7 se observa el nivel de cumplimiento de las expectativas, las cuales superaron ampliamente lo esperado, indicando que el nivel de satisfacción de los turistas es considerablemente alto, el ítem «mucho más de lo esperado», obtuvo un 38% y el ítem «algo más de lo esperado» obtuvo un 35% del total de las respuestas. De esta forma, sumando estos dos ítems, se obtiene un 73% de los encuestados que superaron sus expectativas previas. Únicamente un 4% indicó que la actividad estuvo por debajo de las expectativas y un 3% no logró satisfacer sus expectativas.

Figura 7. Nivel de satisfacción de los senderistas



Fuente: elaboración personal

Teniendo en cuenta esta situación y la importancia de la participación física y mental del turista en la creación de valor de la experiencia que, además, influye directamente en la percepción de satisfacción y cumplimiento de expectativas, se puede indicar que, el SLE, constituye una actividad que logra satisfacer las expectativas de los visitantes, relacionadas con la búsqueda de naturaleza auténtica, espacios poco intervenidos, con alto valor paisajístico. De esta forma, los beneficios que brinda la actividad se relacionan con factores intrínsecos, desconexión de la rutina cotidiana, beneficios al bienestar personal y recompensa al esfuerzo.

Reflexiones finales

Considerando el perfil del visitante se identificaron las características del mismo, a partir de las encuestas, destacando determinados aspectos para prestar mayor atención, como la disponibilidad y acceso a información del SLE, el bajo conocimiento técnico de la actividad y las formas de recorrer el espacio natural.

Se afirma que, este tipo de caminante, busca experimentar una actividad al aire libre que a su vez satisfaga su expectativa de encuentro con la naturaleza, ya que estas prácticas se enmarcan dentro de las búsquedas posmodernas de la actividad turística.

Los visitantes del sendero se encuentran motivados por la posibilidad de realizar una actividad física en un espacio antagónico al urbano, que permita una vinculación auténtica desde la dimensión física y emocional, con una naturaleza poco intervenida por el hombre, a la vez que se obtienen beneficios tanto físicos como mentales.

Por otro lado, atendiendo a las condiciones del SLE se destaca que, el mismo, posee un estado de deterioro importante debido a la gran afluencia de usuarios. Sin embargo, a pesar de esto, el nivel de satisfacción alcanzado por los visitantes es sumamente alto, dada la importancia paisajística y ambiental que posee el ambiente natural del SLE.

Estos aspectos analizados permiten identificar que es de suma importancia conocer las motivaciones y necesidades de los turistas atraídos por la práctica de senderismo, tanto en el SLE como en otros senderos de la zona, para poder mejorar las estrategias de orientación de los productos, innovar con nuevas propuestas y mejorar la calidad de la experiencia en el destino. De esta forma, es posible re-pensar en el futuro del Sendero Laguna Esmeralda, como así también de la actividad en general en la región, poniendo en perspectiva la mejor forma de proteger el ambiente a la vez que se favorece el disfrute responsable del mismo.

Referencias

- Amadeus. (2015). *Future Traveller Tribes 2030 - Understanding Tomorrow's Traveller*. Future Foundation. <https://amadeus.com/documents/en/retail-travel-agencies/research-report/amadeus-future-traveller-tribes-2030-report.pdf>
- Boorstin, D. J. (1962). *The image: a guide to pseudo-events in America Study Guide*. Harper Colophon books.
- Borla, M. L. y Vereda, M. (2013, del 5 al 7 de diciembre). Desarrollo de indicadores para la evaluación del potencial turístico de senderos [ponencia]. *XII Jornadas Nacionales y VI Simposio Internacional de Investigación-Acción en Turismo*. <http://www.condet.edu.ar/cndt/images/ponencias/Ushuaia2013/completas/Borla y Vereda.pdf>
- Borrie, W. T., & Roggenbuck, J. W. (2001). The Dynamic, Emergent, and Multi-Phasic Nature of On-Site Wilderness Experiences. *Journal of Leisure Research*, 33(2), 202–228. <https://doi.org/10.1080/00222216.2001.11949938>
- Campillo Besses, X. y López-Monné, R. (2010). *El Llibre Dels Camins. Manual per a Esvair Dubtes, Desfer Mites i Reivindicar Drets*. Arola Editors.
- Cárcamo, M., Paredes, F., Penza, M. F., Villagra, L. y Gigli, S. M. (2012, 4 al 6 de octubre). Estado actual de la oferta de senderos en Tierra del Fuego, Argentina [ponencia]. *I Congreso de Planificación y Manejo de Senderos en el MERCOSUR*. Piriápolis, Uruguay. https://congresodesenderos.files.wordpress.com/2012/10/01-un-tierra-del-fuego_estado-actual-de-la-oferta-de-senderos-en-tierra-del-fuego.pdf
- Cohen, E. (1979). A Phenomenology of Tourist Experiences. *Sociology*, 13(2), 179–201. <https://doi.org/10.1177/003803857901300203>
- Cohen, E. (1988). Authenticity and Commodization in Tourism. *Annals of Tourism Research*, 15(3), 371–386.
- Cohen, E. (1989). Primitive and remote. Hill tribe trekking in Thailand. *Annals of Tourism Research*, 16(1), 30–61. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(89\)90029-7](https://doi.org/10.1016/0160-7383(89)90029-7)
- Cohen, E. (2002). Authenticity, equity and sustainability in tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(4), 267–276. <https://doi.org/10.1080/09669580208667167>
- Cohen, E. (2005). Principales tendencias en el turismo contemporáneo. *Política y Sociedad*, 42(1), 11–24.
- Crompton, J. L. (1979). Motivations for pleasure vacation. *Annals of Tourism Research*, 6(4), 408–424. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(79\)90004-5](https://doi.org/10.1016/0160-7383(79)90004-5)
- De Olivera-Matos, C., Fumi Chim-Miki, A., Medina-Brito, P. y Dos Santos Junior, A. (2015). El Senderismo como Dinamizador de la Competitividad del Destino Turístico: Un Análisis de las Oportunidades de la Ciudad de Pelotas, RS, Brasil. *Revista Rosa Dos Ventos Turismo e Hospitalidade Dossiê – Competitividade Das Destinações Turísticas*, 7(4), 506–525. <http://ucs.br/revistarosadosventos>
- Defensa Civil Ushuaia (2018). Comisión de Auxilio Ushuaia. Trabajos realizados Temporada 2017-2018.
- Dirección de Planificación y Desarrollo Turístico. (2018). *Informe: Movimiento de visitantes en el Sendero Laguna Esmeralda, Tierra del Fuego / Temporada 2018*. INFUETUR. (Inédito).
- Edensor, T. (2001). Staging Tourism, Tourists as Performers. *Annals of Tourism Research*, 27(2), 322–444
- Galdames, M. y Cárdenas, S. (2009). Relevamiento, análisis y propuesta de intervención de senderos en ambientes vulnerables. Estudio de caso sendero Laguna Esmeralda, Tierra

- del Fuego, Argentina. Informe parte del Proyecto de Investigación “Evaluación del potencial turístico de senderos a partir de la creación de un sistema de indicadores. Estudios de caso desde la representatividad de ambientes”, PI 692, CIUNPAT, UNPSJB.
- Instituto Argentino de Normalización y Certificación y Secretaria de Turismo de la Nación (2008). *Servicios turísticos de senderismo y travesías. Gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. Requisitos*. https://vidasilvestre.org.uy/wp-content/uploads/2012/08/Senderismo_y_travesias_Norma-Calidad_Argentina.pdf
- Kim, H., Lee, S., Uysal, M., Kim, J., & Ahn, K. (2015). Nature-Based Tourism: Motivation and Subjective Well-Being. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 32(1), S76–S96. <https://doi.org/10.1080/10548408.2014.997958>
- Larsen, S. (2007). Aspects of a Psychology of the Tourist Experience. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 7(1), 7–18. <https://doi.org/10.1080/15022250701226014>
- MacCannell, D. (1973). Staged Authenticity: Arrangements of Social Space in Tourist Settings. *American Journal of Sociology*, 79(3), 589–603. <https://doi.org/10.1086/225585>
- MacCannell, D. (1999). *The tourist. A new theory of the leisure class*. University of California Press.
- Nogué, J. (1992). Turismo, percepción del paisaje y planificación del territorio. *Estudios Turísticos*, (115). 45-54. https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS_ESTUDIOS_TURISTICOS/69870.pdf
- Nogué, J. y Vela, J. (2011). La dimensión comunicativa del paisaje: Una propuesta teórica y aplicada. *Revista de Geografía Norte Grande*, (49), 25-43.
- Nordbø, I., & Prebensen, N. K. (2015). Hiking as mental and physical experience. *Advances in Hospitality and Leisure*, 11, 169–186. <https://doi.org/10.1108/S1745-354220150000011010>
- Observatorio Europeo LEADER. (2001). La valorización del turismo de senderismo en los territorios rurales. Guía pedagógica sobre la elaboración y la aplicación de un proyecto de senderismo. *Cuaderno de La Innovación* N° 12, 1–76. <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/05/200-la-valorizacic3b3n-del-turismo-de-senderismo-en-territorios-rurales-union-europea.pdf>
- Prebensen, N. K., Chen, J. S., & Uysal, M. (2015). *Creating experience value in tourism*. CAB International.
- Prebensen, N. K., Kim, H., & Uysal, M. (2016). Cocreation as Moderator between the Experience Value and Satisfaction Relationship. *Journal of Travel Research*, 55(7), 934–945. <https://doi.org/10.1177/0047287515583359>
- Rodríguez Rodríguez, M., Rodríguez Campo, M. L. y Sánchez Fernández, P. (2012). El senderismo como experiencia turística integral. En J. A. Fraiz Brea, *Creación y desarrollo de productos turísticos: innovación y enfoque experiencial*. Actas del XVII Congreso de la Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo. Edición AECIT. https://www.academia.edu/3200522/HIKING_AS_AN_INTEGRAL_TOURIST_EXPERIENCE_EL_SENDERISMO_COMO_EXPERIENCIA_TUR%C3%8DSTICA_INTEGRAL
- Sæþórðóttir, A. D., Hall, C. M., & Saarinen, J. (2011). Making wilderness: Tourism and the history of the wilderness idea in Iceland. *Polar Geography*, 34(4), 249-273.
- Secretaría de Turismo de Nación y Consejo Federal de Inversiones. (2006). *Sistema de Señalética Turística Nacional. Manual de Diseño*. <http://biblioteca.cfi.org.ar/documento/sistema-de-senaletica-turistica-nacional-manual-de-diseno/disenos/>
- Svarstad, H. (2010). Why Hiking? Rationality and Reflexivity Within Three Categories of

- Meaning Construction. *Journal of Leisure Research*, 42(1), 91–110. <https://doi.org/10.1080/00222216.2010.11950196>
- Tacón, A. y Firmani, C. (2004). *Manual de senderos y uso público*. CIPMA.
- Uriely, N. (2005). The tourist experience. Conceptual developments. *Annals of Tourism Research*, 32(1), 199–216. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.07.008>
- Urry, J., & Larsen, S. (2011). *The Tourist Gaze 3.0* (3ra. Edición). Sage. https://doi.org/10.1007/978-3-319-01669-6_589-1
- Vereda, M., Borla, M. L., Gigli, S. M., Collado, L., Galdames, M., Cárdenas, S. y Onyszczyk, P. J. (2011). *Evaluación del potencial turístico de senderos en Tierra del Fuego a partir de la creación de un sistema de Estudios de caso desde la representatividad de ambientes*. Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco. Secretaría de Ciencia y Técnica.

María Lucrecia Villegas es Licenciada en Turismo. Becaria Doctoral del Concejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas CONICET, junto con Administración de Parques Nacionales APN. Participa activamente en encuentros académicos y se desarrolla en temáticas vinculadas al turismo de naturaleza y áreas protegidas. Instituto de Desarrollo Económico e Innovación. Universidad Nacional de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur UNTDF. Yrigoyen 879 (9410) Ushuaia, Tierra del Fuego, Argentina, villegasmlucrecia@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-1798-2779>

Silvina Adriana Cárdenas Romero es Técnica y Licenciada en Turismo de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco. Se desempeñó como docente investigadora de la mencionada Universidad y de la Universidad Nacional Tierra del Fuego A.I.A.S. a lo largo de 17 años. De manera paralela realizó tareas como informante turístico, en el organismo municipal de turismo de la ciudad de Ushuaia y posteriormente, como ejecutiva de reservas, ventas, guía de turismo en agencias de viajes principalmente receptivas. Desde el año 2013 a la actualidad trabaja en la Dirección de Planificación y Desarrollo Turístico del Instituto Fueguino de Turismo en el cargo de Jefa del Departamento de Gestión del Destino, referente de proyectos vinculados a obras turísticas en áreas naturales, entre ellos el sendero a la Laguna Esmeralda. Instituto Fueguino de Turismo. Magallanes 296, (9410) Ushuaia, Tierra del Fuego, Argentina. silvina.cardenas@infuetur.gob.ar, <https://orcid.org/0000-0003-3632-4747>

Marisol Vereda es Licenciada en Turismo. Especialista en Educación Superior. Magister en Gestión Pública del Turismo. Doctora en Geografía. Docente investigadora de la Carrera Licenciatura en Turismo, Instituto de Desarrollo Económico e Innovación, UNTDF. Forma parte de redes académicas nacionales e internacionales, participa activamente en encuentros académicos y ha publicado en diferentes revistas nacionales e internacionales. Es Directora de la Maestría en Estudios Antárticos de la UNTDF. Instituto de Desarrollo Económico e Innovación. Universidad Nacional de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur UNTDF. Yrigoyen 879, (9410) Ushuaia, Tierra del Fuego, Argentina, mvereda@untdf.edu.ar, <https://orcid.org/0000-0003-1157-2971>