



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO
DE MÉXICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO**

LICENCIATURA EN TURISMO

**ACTITUDES DE LOS VISITANTES ANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA
NUEVA DINÁMICA EN LAS VISITAS GUIADAS DENTRO DEL CASCO
PRINCIPAL, PARQUE NACIONAL MOLINO DE FLORES
NEZAHUALCÓYOTL, TEXCOCO, ESTADO DE MÉXICO.**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN TURISMO**

PRESENTAN:

**GABRIELA ACEVEDO SIBAJA
ANA KAREN MÉNDEZ OSORNO**

DIRECTOR DE TESIS:

DR. EN A. RAFAEL HERNÁNDEZ ESPINOSA

REVISORAS:

**DRA. EN C. GREGORIA RODRÍGUEZ MUÑOZ
M. EN P y TR. TONANTZIN VARGAS CÁRDENAS**

TEXCOCO, ESTADO DE MÉXICO, MAYO 2023.

Índice General

INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO 1	18
MARCO TEÓRICO.....	18
1.1 Introducción	18
1.2 Teoría de las actitudes	18
1.2.1 Actitudes basadas en la información cognitiva.....	20
1.2.2 Actitudes basadas en la información afectiva.....	21
1.2.3 Actitudes basadas en la información conductual	22
1.2 Cambio de actitud	23
1.3 Patrimonio.....	26
1.4 Espacios recreativos patrimoniales.....	28
1.5 El Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl en la investigación empírica.....	30
CAPÍTULO 2	35
MARCO CONTEXTUAL	35
2.1 Introducción	35
2.2 Parques Nacionales	35
2.3 El Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl (PNMFN).....	38
2.3.1 Ubicación PNMFN	38
2.3.2 Historia del PNMFN	39
2.3.3 Espacios arquitectónicos.....	40
2.4. Nueva modalidad en la dinámica de visitas guiadas.....	45
2.4.1. Cronología del PNMFN en el contexto administrativo de las Áreas Naturales Protegidas (ANP)	45
2.4.2. El antes y el ahora	46
CAPÍTULO 3	55
MARCO METODOLÓGICO.....	55
3.1. Introducción	55
3.2. Enfoque cuantitativo en ciencias sociales.....	55
3.3. Método y técnicas de recolección de datos elegidas.....	56
3.4. Clasificación de la investigación	58
3.5. Criterios de selección de los informantes y muestreo.....	59
3.6. Muestra	59
3.8. Instrumentos utilizados para la recopilación de información.....	64
3.9 Prueba piloto	66
3.10 Recopilación de información.....	66

3.11 Procedimiento para el análisis de la información	67
CAPÍTULO 4	68
RESULTADOS	68
4.1 Introducción.	68
4.2 Características de los visitantes	68
4.3 Elementos cognitivos	72
4.4 Elementos afectivos	79
4.5 Elementos conductuales	85
4.5.1 Antes del recorrido.....	85
4.5.2 Durante el recorrido.....	86
4.5.3 Después del recorrido	87
4.6 Discusión	89
CONCLUSIÓN	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94

Índice de Esquemas

Esquema 1. Etapas del proceso persuasivo	25
Esquema 2: Cronología de las Áreas Protegidas en el contexto del PNMFN.....	45

Índice de Tablas

Tabla No. 1 Parques Nacionales de México (zona centro).....	37
Tabla No. 2 Conteo de visitantes del primer trimestre del año 2022	60
Tabla No. 3 Operacionalización de Variables	62
Tabla No. 4 Registro de observación antes del recorrido	85
Tabla No. 5 Registro de observación durante el recorrido	86
Tabla No. 6 Registro de observación al final del recorrido	87

Índice de figuras

Mapa 1. Macro localización del Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl	38
Mapa 2. Micro localización del Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl	39
Fotografía 1: Visitantes en el casco de la hacienda	46
Fotografía 2: Evento masivo en casco de la Hacienda Molino de flores Nezahualcóyotl.....	47
Fotografía 3: Callejoneada	47
Fotografía 4: Cartel noche de terror	48
Fotografía 5: Concierto de estudiantina	48
Fotografía 6: Recorridos libres al casco de la Hacienda (acceso a cualquier área).....	49
Fotografía 7: Noche de terror	49
Fotografía 8: Registro de entrada para los recorridos	50
Fotografía 9: Formación de grupo para inicio de recorrido	51
Fotografía 10: Uso de material didáctico	51
Fotografía 11: Visita guiada “Casa de visitas”	52
Fotografía 12: Visita guiada “Caballeriza”	52
Fotografía 13: Visita guiada “Iglesia de San Joaquín”	53
Fotografía 14: Visita guiada “La cruz o plazuela de San Joaquín”	53

Índice de Gráficas

Gráfica 1. Rangos de edad.....	69
Gráfica 2. Distribución de los visitantes por género	69
Gráfica 3. Escolaridad.....	70
Gráfica 4. Lugar de procedencia.....	71
Gráfica 5. Número de visitas que han realizado al PNMFN	71
Gráfica 6. Abrir el lugar solamente viernes, sábados y domingos es una medida apropiada para el cuidado del sitio	73
Gráfica 7. La duración del recorrido guiado es el adecuado.....	73
Gráfica 8. La restricción del recorrido libre dentro del casco de la hacienda ayuda a tener una visita segura.....	74
Gráfica 9. El tiempo de espera entre cada recorrido es excesivo	74
Gráfica 10. Las sesiones fotográficas fomentan el deterioro de las instalaciones	75
Gráfica 11. Conozco las redes sociales del PNMFN y siempre tienen información actualizada. 76	
Gráfica 12. La información sobre la historia del PNMFN que se ofrece en los recorridos es limitada.....	77
Gráfica 13. Por mi seguridad, se han cerrado accesos del casco de la hacienda, por lo tanto, ahora tengo que rodear para acceder a la zona comercial.....	77
Gráfica 14. Por cuestiones de limpieza, ya no es permitido comer dentro del casco de la hacienda	78
Gráfica 15. Un recorrido libre dentro del casco de la hacienda es más emocionante que las visitas guiadas	80
Gráfica 16. Me molesta esperar a que se reúna el número de personas requeridas para iniciar un recorrido.....	80
Gráfica 17. Los recorridos guiados que ha implementado el Parque son agradables	81
Gráfica 18. El control del grupo por parte del guía es el adecuado	82
Gráfica 19. La atención brindada por el personal que atiende a la entrada del Casco de la Hacienda y el/la guía es cortés y amable	82
Gráfica 20. Me gusta que el guía utilice material de apoyo para poder comprender mejor las etapas históricas del Parque	83
Gráfica 21. Me gustaría apoyar a la conservación del PNMFN pagando el acceso al casco de la hacienda	84

Introducción

En el ámbito cultural al hablar de turismo puede tomarse como un concepto disparatado, áspero o escabroso, muchos autores lo toman como un fenómeno depredador y omnívoro (Seabrook, 2018), otros dicen que gracias a la globalización, el turismo cultural puede estimular, revalorizar, afirmar y recuperar elementos de importancia para una sociedad (Toselli, 2006), lo cierto es que ha provocado una serie de intercambios culturales alrededor del mundo para lograr una apreciación del presente, entendiendo el pasado y proponiendo a futuro.

El turismo cultural siempre estará ligado al patrimonio, el cual no es sinónimo de monumentos, objetos arquitectónicos, artísticos o expuestos en un museo, realmente es la identidad cultural que tiene una comunidad con el potencial de generar desarrollo en un territorio, logrando equilibrio y cohesión social (Molano, 2007)

La Comisión del Patrimonio Mundial, ha incorporado desde 1992 en sus directrices prácticas, una tercera categoría de sitios, además de los naturales y culturales, que denominó “**mixtos**”. Ejemplo de ellos son los paisajes culturales, que representan las obras conjuntas de la humanidad y la naturaleza, los cuales se dividen en tres categorías: a) los creados intencionalmente por la sociedad, como jardines y parques; b) los que han evolucionado orgánicamente, ya sea que se encuentran abandonados, como por ejemplo minas abandonadas o que aún cumplen una función social activa en la sociedad contemporánea y c) paisajes culturales asociativos que son los sitios sagrados y rituales (Endere, 2009).

La importancia del patrimonio en la sociedad es cada vez más notable, la razón de ello es la integración de nuevos bienes catalogados como patrimonio, que surgieron de los cambios en la sociedad y la modernización. Estos enriquecen el

capital social fomentando la identidad individual y colectiva, ayudando a mantener la cohesión social y territorial. Así mismo surgen problemáticas que amenazan y desfavorecen estas, pueden ser directas a lo físico o a los componentes del lugar, por lo que se tienen que tomar decisiones dirigidas a obtener mayores beneficios económicos o sociales, sin olvidar el bienestar del patrimonio. Por lo tanto, es necesario gestionar correctamente cada uno de ellos de acuerdo a sus características.

Existen lugares donde podemos encontrar patrimonio mixto, en donde el excursionista realiza actividades recreativas por tan solo un día, tales como: visitas guiadas para conocer la historia del espacio arquitectónico, caminatas, avistamiento de flora y fauna, talleres, conferencias, narraciones orales, entre otras.

Así, cada espacio cuenta con actividades propias y únicas que le distingue entre los demás. Un ejemplo son los llamados espacios recreativos los cuales se entienden como un conjunto de prácticas sociales que brindan una experiencia a las personas que lo practican las cuales conllevan elementos psicológicos y materiales dentro del valor simbólico que le otorgue la sociedad. (Gerlero, 2006, en Hernández y Monterrubio, 2018). Entendiendo la recreación como una práctica social que involucra actividades corporales o mentales (motivaciones, conocimientos, emociones,) y aspectos físicos (Ariztía, 2017, en Hernández y Monterrubio, 2018).

Las prácticas sociales suelen desarrollarse generalmente en áreas de patrimonio mixto, un ejemplo claro en donde se pueden realizar actividades recreativas es en el Parque Nacional de Göreme ubicado en Turquía, que consta de una serie de santuarios rupestres del arte bizantino, aldeas troglodíticas y subterráneas que son vestigios de un hábitat humano tradicional cuyos orígenes se remontan al siglo IV (UNESCO, 2020). En Asia Sudoriental, están los templos perdidos de Camboya “Angkor”, el cual es uno de los sitios arqueológicos más importantes del lugar, pues se extiende por unos 400 km² cubiertos en gran parte por la selva, encerrando los admirables vestigios de las distintas capitales del Imperio Jémer, que estuvo en su apogeo entre los siglos IX y XIV (UNESCO, 2000).

Mientras tanto en México las prácticas recreativas datan de la época prehispánica, en donde la comunidad tenía diferentes actividades para ocupar su tiempo libre, como el juego de pelota y algunas fiestas del periodo clásico mesoamericano. Durante el Siglo XVI, la recreación tuvo un enfoque principalmente religioso en donde los Frailes fueron quienes influyeron en las actividades de las escuelas que se encontraban a un costado de algún convento, donde se les enseñaba a los niños a cantar y tocar instrumentos para festividades cristianas que se realizaban los domingos, el cual era el día de descanso. Entre los siglos XIV y XVII, la recreación se manifiesta como una actividad social, a través de las fiestas y espectáculos públicos en calles y plazas. Posteriormente en el siglo XX, tras la industrialización y el acercamiento a la modernidad, en las manifestaciones culturales surgen cambios significativos y a partir de ellas las personas hacen uso de diferentes medios de comunicación tales como: cine, radio y televisión (Aguilar, 2013).

En México se encuentra la Hacienda Pedro Ochil ubicado aproximadamente a 40 minutos del Centro Histórico de Mérida, convirtiéndose entre los Siglos XVIII y XIX en una estancia henequenera. La hacienda ahora convertida en un parador turístico ofrece paseos en camiones en sus instalaciones rodeada de vegetación endémica que resalta la belleza del lugar (Revista Turística Explore, 2021). Otro espacio que podemos encontrar es el Parque Nacional Desierto de los Leones ubicado en la Ciudad de México, decretado como Parque Nacional en 1917, cuenta con una superficie total de mil 529 hectáreas, hábitat de cinco especies endémicas de mamíferos y 94 aves migratorias, por mencionar parte de su riqueza natural, además de albergar el recinto del primer convento en México, conservando su originalidad a través de las celdas y oratorios, en donde se vislumbran los antiguos ritos espirituales que se realizaban, el Jardín de los Secretos, en donde los monjes elevaron un hermoso huerto y ahora es el escenario de un sorprendente juego de luces y sombras de la naturaleza; una nave mayor en donde se realizan celebraciones religiosas, conciertos, recorridos y relatos de historias y leyendas del lugar; comedor, hostería y una biblioteca que remontan a la época de la Colonia (SEMARNAT, 2018)

En el Estado de México podemos encontrar la Exhacienda Panoaya el cual es un parque ecoturístico que combina la diversión y naturaleza en cada una de las

actividades que realiza el visitante, como paseo en el lago, recorrido por una pista de obstáculos o un laberinto inglés al estilo de "El Resplendor". Además de ser el lugar de historia en el que vivió la llamada "Décima Musa", Sor Juana Inés de la Cruz, donde aprendió a leer dentro de la biblioteca de su abuelo (en Periódico El Universal, Martínez, 2020) y La Marquesa pero su nombre oficial es el "Parque Nacional Insurgente Miguel Hidalgo y Costilla", ubicado en la alcaldía de Cuajimalpa de Morelos en la Ciudad de México y en los municipios de Ocoyoacac, Huixquilucan y Lerma en el Estado de México, cuenta con varios atractivos naturales: un bosque de coníferas de gran altura, por lo cual crecen gran cantidad de plantas todo el año, con una gran presencia de fauna natural (MXCITY, 2022).

Por último, en el Estado de México en el municipio de Texcoco encontramos el Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl (PNMFN) decretado en 1937 como Parque Nacional por el presidente Lázaro Cárdenas, además de ser un área natural protegida por poseer una gran variedad de flor y fauna endémica del lugar, al igual de albergar una ex hacienda de la época colonial donde se desarrollaron diferentes actividades económicas, tales como la producción textil, agrícola y pulquera, siendo esta última la que generó mayor ingreso económico para los terratenientes (CONANP, 2018) El Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl (PNMFN), es uno de los lugares más visitados en el municipio de Texcoco, siendo un espacio primordial como atractivo turístico de la región, por albergar el casco principal de la hacienda de más de 300 años de antigüedad, en donde actualmente se realizan diferentes actividades como: caminata, paseos a caballo, actividades religiosas, actividades deportivas, toma de fotografías; además de contar con dos áreas de alimentos y bebidas.

La Ex hacienda fue abierta al público a partir de su nombramiento como Parque Nacional en el año de 1937, momento que permite visitarlo cualquier día de la semana y disfrutar de las actividades recreativas. A partir del año 2017, el gobierno federal tomó custodia de las instalaciones del PNMFN con la finalidad de conservar y resguardar los espacios naturales y culturales, bajo la dirección de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP), con el apoyo del Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH). En el año 2020 el gobierno municipal H. Ayuntamiento de Texcoco y la CONANP, en coordinación

y en conjunto se encargan de la conservación y cuidado del patrimonio natural y cultural de las Áreas Naturales Protegidas.

A partir de la pandemia COVID-19 y a la reapertura de espacios turísticos a nivel nacional en el año 2021, el Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl, implementó una dinámica de mejoramiento por seguridad al visitante y para preservación del recinto; la cual consiste en ofrecer visitas guiadas dentro del casco de la hacienda, dando a conocer la historia del lugar en un recorrido aproximadamente de 40 minutos.

La implementación de los recorridos guiados se debe al deterioro ocasionado por el tiempo, acciones humanas y naturales, por lo tanto, la estructura se ha visto afectada, algunas áreas se han derrumbado y otras están por colapsar, por esta razón se implementó la dinámica de visitas guiadas para tener un mejor control de los visitantes, evitando accidentes y un mayor deterioro en la zona, recibiendo un total de entre 4000 y 6000 visitantes cada mes.¹

Con esta nueva modalidad resulta importante conocer ¿Cuales han sido las actitudes de los visitantes ante la implementación de la nueva dinámica de las visitas guiadas dentro del Casco Principal en el PNMFN?, por lo tanto, esta investigación tiene como objetivo analizar la actitud de los visitantes ante la implementación de la nueva dinámica de las visitas guiadas dentro del casco de la hacienda en el PNMFN y los objetivos específicos nos ayudarán a identificar los elementos cognitivos, afectivos y conductuales de las actitudes en los visitantes, considerando la Teoría de las Actitudes ante la implementación de la nueva dinámica de las visitas guiadas dentro del casco principal en el PNMFN

La presente investigación ayudará a identificar fortalezas y áreas de oportunidad, a través de un estudio que permita conocer e interpretar las actitudes de los visitantes tras la implementación de la nueva dinámica de las visitas guiadas, beneficiando la imagen del Parque, pues podrá descubrir el nivel de aceptación de los visitantes propiciando el desarrollo de programas que fomenten la conservación y potencialicen el sitio.

¹ En comunicación directa con el Lic. En Geo. Agustín Tagle Urrutia, Subdirector y Encargado de los Asuntos de la Dirección del Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl.

Esta investigación contribuye al estudio del turismo identificando el nivel de aceptación de los visitantes, con el objetivo de salvaguardar el patrimonio natural y cultural a través nuevas dinámicas implementadas en los sitios para evitar un mayor deterioro dentro de la zona donde se desarrollan actividades recreativas. Para llegar a ello, esta investigación consta de cuatro capítulos. En el capítulo uno, Marco teórico, se tiene un acercamiento teórico en donde se mencionan o describen conceptos clave para tener una mejor comprensión de la investigación de la teoría de las actitudes y cambios de actitud además de mencionar algunas de las investigaciones que se han realizaron en el PNMFN con anterioridad referente al tema.

En el capítulo dos, Marco contextual, se realiza un acercamiento hacia los Parques Nacionales, lugares con características específicas, siendo estos naturales y culturales que en conjunto con su carácter representativo obtienen una conservación preferente, declarados así por la nación dependiendo su ubicación. El capítulo tres, Marco metodológico, inclinándose hacia una metodología cuantitativa para alcanzar los objetivos de investigación, asimismo se describe sobre el trabajo de campo que se llevó a cabo y los tipos de instrumentos que se utilizaron Y por último el capítulo cuatro, donde se muestra el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación de cuestionarios y registros de observación.

Capítulo 1

Marco Teórico

1.1 Introducción

En este capítulo se pretende tener un acercamiento teórico en donde se describen o se mencionan conceptos clave para obtener una mejor comprensión de la investigación. Como primera aproximación, se tocan temas como la teoría de las actitudes, la cual se desarrollan a partir de la información cognitiva, afectiva y conductual teniendo un acercamiento para conocer las actitudes que tienen los visitantes referentes al lugar. Asimismo, la descripción de los tipos de espacios que se ocupan para llevar cabo actividades recreativas. En estos espacios, en muchas ocasiones converge el patrimonio Mixto, tal es el caso del Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl área de estudio de la investigación.

1.2 Teoría de las actitudes

Los psicólogos sociales han sustentado diferentes definiciones de las actitudes de los seres humanos que van desde lo más simple como “lo que gusta y lo que no gusta” hasta las más complejas como “un estado mental o neuronal dispuesto, organizado por medio de la experiencia, que ejerce una influencia rectora o dinámica en la respuesta del individuo a todos los objetivos y situaciones con los que se relacionan” (Allport, 1935. en Worchel, et al., 2002. p.126).

Harre y Lamb, 1922 (en Castaño, 2005. p. 185) también definen a la actitud como “disposiciones comportamentales adquiridas” y según Allport (1935 En Castaño, 2005. p. 186) “las actitudes son un estado neuro-psicológico de disposición para responder, organizado por la experiencia, sobre la conducta respecto a los objetos con los que se relaciona”.

En consecuencia, se puede afirmar que una **actitud** es *un juicio que evalúa positiva o negativamente un objeto*. Así una actitud representa la predisposición favorable o negativa de un individuo hacia un objeto (Worchel, et al., 2002).

A continuación, se mencionan una serie de características sobre las actitudes que ayudan a comprender su definición:

- Son experiencias subjetivas, a partir de la observación de su propio comportamiento.
- Son experiencias sobre algunos objetos de actitud, no todas las experiencias crean actitudes.
- Son experiencias en términos evaluativos. La actitud hacia un objeto determinado es positiva o negativa dependiendo del signo con el que se haya experimentado.
- Pueden ser expresadas a través del lenguaje.
- Las expresiones de la actitud son en principio comprensibles.
- Individuos diferentes pueden estar de acuerdo o no en sus actitudes.
- Las diferentes actitudes hacia un objeto determinado presuponen una concepción distinta de cada individuo sobre lo que es falso, o no, en ese objeto de actitud.
- Las actitudes son predecibles y están relacionadas con el comportamiento social.

(Zanna y Rempel 1988, en Worchel, et al., 2002. pp.126-127) reconocen cuatro rasgos esenciales del concepto de actitudes.

Primero; Las actitudes se refieren a un estímulo; es decir, las actitudes tienen un antecedente y siempre se dirigen a un objetivo (una persona una conducta, un asunto, un grupo o cualquier otro aspecto identificable del medio). Por lo tanto, tenemos diferentes actitudes dependiendo si el objetivo es específico o general.

Segundo; Las actitudes son juicios que reflejan impresiones agradables y desagradables hacia el objeto.

Tercero; Las actitudes están *representadas en la memoria. Estas se ajustan a las representaciones almacenadas en la memoria (Pratkanis y Greenwald, 1989. en Worchel, S. et al 2002. P.126).*

Cuarto; las actitudes se *desarrollan a partir de la información cognoscitiva, afectiva o conductual.* Esto significa que las evaluaciones de los objetos se basan en el conocimiento y las ideas sobre ellos (*información cognoscitiva*), reacciones emocionales y sentimientos (*información afectiva*) y conductas y respuestas anteriores (*información conductual*).

1.2.1 Actitudes basadas en la información cognitiva

a) Teoría de la acción razonada

De acuerdo con el modelo, nos consideramos seres racionales, pensadores deliberados que actuamos a partir de nuestros conocimientos (de aquí el título “acción razonada”).

Esta teoría es un modelo general de las relaciones entre actitudes, convicciones, presión social, intenciones y conducta. Fishbein y Ajzen plantearon la hipótesis de que las actitudes están determinadas por las características que los observadores asocian con un objeto (sus creencias acerca del objeto); esto es, una actitud está determinada por cualquier característica que parezca importante a los individuos (vienen a la mente fácil y rápido cuando pensamos en el objeto), sopesadas por el hecho de si son características buenas o malas.

b) Orígenes de las creencias

¿De dónde sacamos nuestros conocimientos de las características de los objetos, grupos, etc.? Hay dos categorías principales de creencias: las basadas en las experiencias personales directamente con los objetos y las que se basan en información indirecta obtenidas de otras personas.

Con respecto a experiencias directas, muchas de nuestras creencias vienen de nuestro contacto con los objetos y las personas. Aprendemos de primera mano

que nuestra madre nos reconforta, que los plátanos saben bien, que el agua del lago en el que vacacionábamos de niños es fría, que podemos picarnos con una aguja, que el ejercicio nos cansa y que es interesante el estudio de la psicología social. Cada una de estas creencias comprende la asociación de características, como el buen sabor, con un objetivo, como los plátanos.

Resulta que las actitudes basadas en experiencias directas con un objeto son más accesibles (se traen con mayor facilidad a la mente), se retienen mejor y son más claras que las actitudes basadas en experiencias indirectas.

Las experiencias indirectas son aquellas que influyen directamente en un individuo en su comportamiento, por ejemplo, los padres, los amigos, maestros, medios de comunicación, entre otros. Ya que la mayoría no cuenta con experiencias personales y se debe confiar en la información brindada por las fuentes indirectas.

1.2.2 Actitudes basadas en la información afectiva

El conocimiento también induce respuestas afectivas, como sentimientos de aprecio por un amigo que posee características agradables o sensaciones de enojo porque sabemos que alguien se benefició de manera deshonesto. En estos ejemplos, la información cognitiva y afectiva son interdependientes.

Pero ¿el afecto también se vincula a los objetos de manera interdependiente del conocimiento? En otras palabras, ¿tenemos sentimientos buenos o malos acerca de un objeto por razones que no atañen a nuestras creencias? La respuesta es afirmativa. En esta sección describiremos dos procesos psicológicos a través de los cuales el afecto se vincula con los objetos sin medición cognitiva: la **exposición pura** y el **condicionamiento clásico**.

a) Exposición pura

En 1968, Zajonc (el mismo psicólogo que argumentó que las respuestas afectivas preceden a la cognición) propuso que la exposición repetida a un objeto conduce a una actitud más favorable hacia éste; es decir, “la familiaridad enseña el aprecio” (en vez del desprecio). Es decir, cuando hay una situación donde no exista conocimiento previo para generar alguna actitud positiva, da como resultado sentimientos favorables hacia algún objeto/sujeto. Por ejemplo, las

recomendaciones de amigos, padres, medios de comunicación; ya que el individuo mantendrá una actitud positiva hasta el momento que genere su propio juicio.

b) Condicionamiento clásico

El condicionamiento clásico ocurre cuando un estímulo llega a evocar una respuesta que no producía antes, es decir, que el estímulo se genera de “manera natural”. Si un hombre cada vez que golpea a su perro aprieta los puños antes, después de pocos episodios los puños cerrados producirán temor y miedo en el perro. Asimismo, si alimenta al animal cada vez que dice “banquete”, la palabra sola causará salivación y excitación.

Quizá muchas de nuestras actitudes tengan algún afecto condicionado clásicamente. Sentimos afecto por personas y lugares asociados con experiencias felices, pero experimentamos desagrado por lo que recuerda experiencias negativas.

1.2.3 Actitudes basadas en la información conductual

Teoría de la autopercepción de Ben, quien postuló que hacemos juicios acerca del yo de igual manera a como los hacemos con los demás; es decir, inferimos estados internos a partir de conductas elegidas en forma libre. Si vemos que alguien da dinero para caridad, inferimos que es generoso. Asimismo, si meditamos en nuestras acciones pasadas en cierto campo o hacia ciertos objetos, inferiremos un estado interno congruente con nuestro proceder (“hice una donación voluntaria para caridad, por lo tanto, soy generoso”).

Cuando un individuo tiene una actitud débil, esta sirve para el proceso de auto-percepción, la cual nos indica que entre más débil o ambigua sea esta, más probabilidad tiene de auto cuestionarse con respecto a su actitud.

Las actitudes son predecibles y están relacionadas al comportamiento social, si el individuo no demostrara consistencia en sus actitudes verbalmente expresadas, y para el comportamiento social, sería difícil saber lo que significa dicha expresión verbal. Aunque el individuo puede estar motivado con actitud positiva es improbable que ese sea el único motivo relevante al comportamiento social.

Las actitudes no pueden ser medidas directamente a través de la observación, sino deben deducirse, inferirse desde lo que la conducta ha manifestado. Desde un punto de vista práctico, están las denominadas *Escalas de Actitud* las cuales tienen como objetivo medir las reacciones verbales y las representaciones simbólicas de la actitud cuya opinión es bastante exacta. La mayor parte de los métodos de medición están basados en que las actitudes pueden ser evaluadas a través de opiniones y creencias (Thurstone, 1931, en Castaño, 2005. p. 187), y pueden ser tres tipos:

- Centrados en el sujeto: Se fundamenta en la teoría de los test y sirve para cuantificar las actitudes y opiniones basadas en un orden de importancia numérico o calificativo.
- Centrados en el estímulo: Se asigna previamente un valor a cada uno de los enunciados actitudinales y se calcula la mediana de las puntuaciones del sujeto en los enunciados con los que concuerda (Harre y Lamb, 1992, en Castaño, 2005).
- Centrados en la respuesta: Se basa en el análisis de las respuestas de los sujetos relacionadas con la favorabilidad o el rechazo a un enunciado actitudinal. Las puntuaciones resultantes se presentan siguiendo un orden jerárquico.

“El objetivo fundamental de la medición de las actitudes es predecir la conducta con la que está relacionada, siempre y cuando dichas actitudes sean específicas y congruentes con la conducta a predecir. Es decir, no se puede demostrar si una actitud es determinante de la conducta manifiesta mediante la correlación entre lo que la sociedad dice y hace, porque se ha podido probar en diversos estudios que la conducta social en situaciones particulares está determinada por muchos otros factores. Lo que lleva a plantear la existencia de una discrepancia o relación asimétrica entre lo que la población dice y hace”. (Harre y Lamb, 1992, en Castaño, 2005. p. 186).

1.2 Cambio de actitud

Como se ha señalado con anterioridad, las actitudes son adquiridas, aprendidas y pueden ser modificadas. Algunos autores han desarrollado métodos o técnicas

que contribuyen a los cambios de actitud, siendo dos principalmente: disonancia cognitiva y persuasión.

Disonancia cognitiva

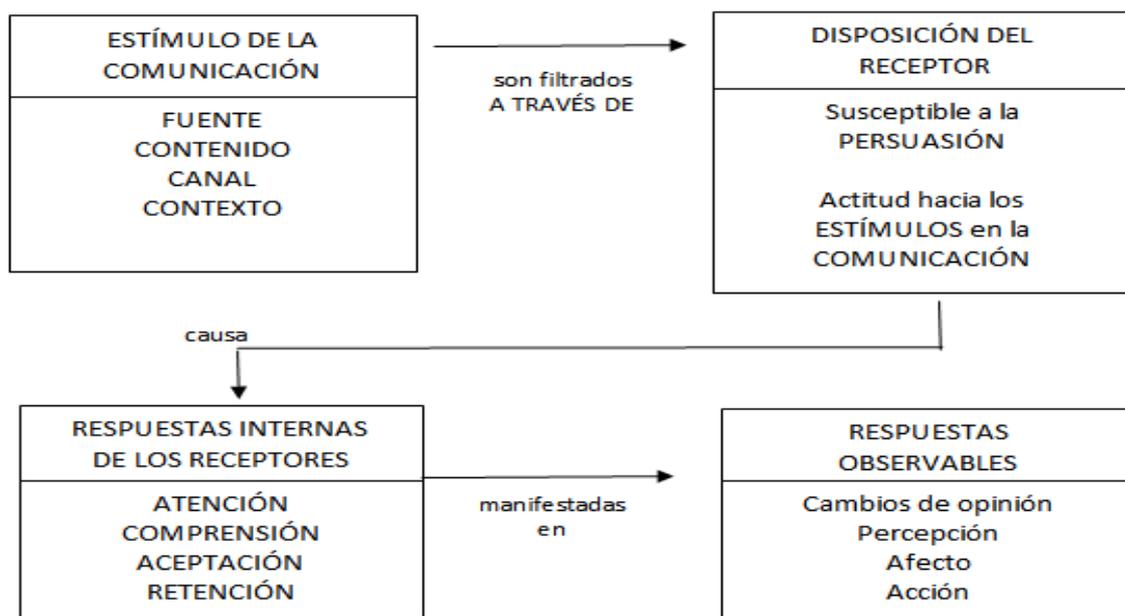
La teoría de disonancia cognitiva fue impulsada en el año de 1957 por Festinger, mencionando que un sujeto puede experimentar un malestar psicológico siempre y cuando sus pensamientos o ideas no sean los mismos a sus acciones. Esto produce una sensación de incomodidad que lleva a un cambio en una de las actitudes, creencias o comportamientos con la finalidad de minimizar el malestar y restableciendo el equilibrio. Una *cognición* es el conocimiento que el individuo tiene sobre la conducta que manifiesta o sobre el entorno que los rodea. El común denominador de las definiciones expuestas es la presencia de cogniciones, dos o más ideas que se contraponen con la otra o con las actitudes, creencia y valores del individuo. Esto se formula como un malestar psicológico interno en el sujeto que causa desequilibrio emocional propiciando un cambio de actitud. (Yalda, 2021).

Por ejemplo: Debería fumar porque lo disfruto y no debería fumar por que causa cáncer.

Persuasión

La persuasión es entendida como un conjunto de etapas en donde hay una serie de elementos significativos, el cual se describe en el siguiente esquema:

Esquema 1. Etapas del proceso persuasivo



Fuente: Trenholm, 1989, consultado en Moya, 2000

Para que un mensaje persuasivo cambie la actitud y la conducta, es necesario cambiar con antelación los pensamientos o creencias del receptor, este cambio es producido cuando el receptor identifica creencias distintas a las suyas.

Para Moya en el año 2000, un mensaje persuasivo eficiente depende del efecto que tengan en el receptor, pasando por cuatro elementos claves:

- a) Fuente (quién es el emisor del mensaje: su experiencia, sinceridad, atractivo, semejanza con el receptor, poder).
- b) Contenido del mensaje (calidad de los argumentos, incentivos que promete, organización, claridad, si pone el énfasis en los aspectos racionales o emocionales).
- c) Canal comunicativo (por ejemplo, visual o auditivo, directo o indirecto).
- d) Contexto (relajado o serio, agradable o desagradable, distracciones).

Los efectos de estos cuatro elementos se identifican con ciertas características de los receptores, como su grado de susceptibilidad ante la persuasión, edad, nivel educativo, creencias previas, autoestima, entre otros.

Por ejemplo: Publicidad de una agencia de turismo muestra imágenes de lugares paradisíacos, para persuadir que la gente contrate los servicios de la agencia.

El cambio de actitud surge cuando los individuos realizan una comparación de la información cognoscitiva sobre un objeto/sujeto con la nueva información adquirida, fortaleciendo el conocimiento a través de las nuevas experiencias con las que se enfrentan; las personas simplemente ajustarán el juicio anterior.

El impacto que este proceso comparativo puede tener en el cambio de actitud de las personas está mediado por cambios en la fuerza de la nueva información percibida por los individuos, mientras sea más impactante la experiencia (sea positiva o negativa), el cambio en la actitud del individuo será más acentuada.

1.3 Patrimonio

En el ámbito cultural al hablar de turismo puede tomarse como un concepto disparatado, áspero o escabroso, muchos autores lo toman como un fenómeno depredador y omnívoro (Seabrook, 2018), otros dicen que gracias a la globalización, el turismo cultural puede estimular, revalorizar, afirmar y recuperar elementos de importancia para una sociedad (Toselli, 2006), lo cierto es que ha provocado una serie de intercambios culturales alrededor del mundo para lograr una apreciación del presente, entendiendo el pasado y proponiendo a futuro.

Según la OMT (Organización Mundial del Turismo), el turismo cultural es un tipo de actividad turística en el que la motivación esencial del visitante es aprender, descubrir, disfrutar y consumir los atractivos/productos materiales e inmateriales de un destino turístico. Estos atractivos/productos guardan relación con un conjunto de elementos materiales, intelectuales, espirituales y emocionales distintivos de una sociedad, entre ellos las artes y la arquitectura, el patrimonio histórico y cultural, el patrimonio gastronómico, la literatura, la música, las industrias creativas y las culturas vivas, con sus estilos de vida, sistemas de valores, creencias y tradiciones.

El turismo cultural siempre estará ligado al patrimonio, el cual no es sinónimo de monumentos, objetos arquitectónicos, artísticos o expuestos en un museo, realmente es la identidad cultural que tiene una comunidad con el potencial de

generar desarrollo en un territorio, logrando equilibrio y cohesión social. (Molano, 2007).

En la Convención para la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural de la UNESCO de 1972, se determinó que puede considerarse como patrimonio a los monumentos tales como:

(...) obras arquitectónicas, de escultura o de pintura monumentales, de elementos o estructuras de carácter arqueológico, grupos de elementos, que contengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia... incluido los lugares arqueológicos que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista histórico, estético, etnológico o antropológico (UNESCO, 1972, en Mendoza y Hernández, 2020, p.43).

Arévalo (2004, en Mendoza y Hernández, 2020) menciona que el patrimonio es una reflexión sobre nuestro pasado y presente; ahora bien, el sujeto del patrimonio es la gente (la sociedad) y sus formas de vida significativas.

En una primera instancia, el patrimonio puede clasificarse en:

a) Patrimonio Cultural: Es un concepto subjetivo y dinámico que no depende de los objetos o bienes, sino de los valores que la sociedad en general les atribuye en cada momento de la historia y que determinan qué bienes son los que hay que proteger y conservar para la posteridad. Sus definiciones están directamente ligadas a ideologías, escuelas, movimientos e ideas políticas que hallaron en el patrimonio una fuente de inspiración, de memoria, de legado y también de rechazo (Tapia, 2013).

b) Patrimonio Natural: La UNESCO lo define como, " *monumentos naturales constituidos por formaciones físicas y biológicas, o por grupos de esas formaciones con valor universal desde el punto de vista estético o científico*" (Romanillo, 2000, p.10).

La Comisión del Patrimonio Mundial, ha incorporado desde 1992 en sus directrices prácticas, una tercera categoría de sitios, además de los naturales y culturales, que denominó "**mixtos**". Ejemplo de ellos son los paisajes culturales, que representan las obras conjuntas de la humanidad y la naturaleza, los cuales

se dividen en tres categorías: a) los creados intencionalmente por la sociedad, como jardines y parques; b) los que han evolucionado orgánicamente, ya sea que se encuentran abandonados, como por ejemplo minas abandonadas o que aún cumplen una función social activa en la sociedad contemporánea y paisajes culturales asociativos que son los sitios sagrados y rituales.

El patrimonio también puede clasificarse en:

- *Tangibles*: Constituyen en los espacios físicos pudiendo ser intervenidos para restaurarlos y/o conservarlos en óptimas condiciones, tal es el caso de monumentos, zonas arqueológicas, artesanías, edificios, museos, etc.
- *Intangibles*: “Constituidos en las formas o modos de vida de una comunidad, a través de expresiones orales, escritas o gesticulaciones”. (De Carli, 2018).

La importancia del patrimonio en la sociedad es cada vez más notable, surgiendo de los cambios en la sociedad y la modernización. Así mismo surgen problemáticas que amenazan y desfavorecen estas, pueden ser directas a lo físico o a los componentes del lugar, por lo que se tienen que tomar decisiones dirigidas a obtener mayores beneficios económicos o sociales, sin olvidar el bienestar del patrimonio. Por lo tanto, es necesario gestionar correctamente cada uno de ellos de acuerdo a sus características.

1.4 Espacios recreativos patrimoniales

El espacio recreativo está dirigido especialmente a la experiencia adquirida a partir de los sentidos (ver, oler, tocar, oír y degustar). Es por ello que los espacios se modifican en sitios para la recreación, de manera que el sujeto y su realidad sea sensitiva. (Crouch, 2000, en Hernández y Monterrubio, 2018).

Mateo (2014) menciona una serie de actividades que se pueden realizar en espacios que han sido adaptados para la recreación:

1. Actividades deportivas-recreativas: prácticas, encuentros o competencias de alguna disciplina recreativa o deporte (en la variedad de deporte para todos, deporte popular o masivo).

2. Actividades al aire libre: actividades en pleno contacto con la naturaleza: actividades en tierra, actividades en el medio acuático y actividades en el aire.
3. Actividades lúdicas: todas las formas de juego que nos permiten aprender; juegos de mesa, juegos de salón, juegos tradicionales, videojuegos, juegos de ordenador, etc.
4. Actividades de creación artística y manual: actividades individuales o en grupo relacionadas con la creación artística o manual.
5. Actividades culturales participativas: actividades culturales (de la cultura artística y de la cultura física) que propicien la participación protagónica de los participantes.
6. Asistencia a espectáculos: asistencia a espectáculos artísticos-culturales o deportivos.
7. Visitas: realización de visitas de interés: artístico-cultural, turístico-natural, histórico, social, físico-deportivo, etc.
8. Actividades socio-familiares: asistencia a fiestas, realizar visitas, encuentros y conversatorios con amigos y familiares, participación en actividades de la comunidad, etc.
9. Actividades audio-visuales: escuchar la radio o reproductor de música, ver la televisión y/o vídeos, etc.
10. Actividades de lectura: lectura de libros, revistas, periódicos, etc.
11. Actividades de pasatiempos, aficiones o hobbies: actividades individuales o en grupo dirigidas a las colecciones, la fotografía, el cuidado de plantas y jardinería doméstica, etc.
12. Actividades de relajación: meditación, auto relajación, masaje, auto masaje, etc.

Por lo tanto, estas actividades se adecuan al tipo de espacio en el que se encuentre el visitante. Asimismo, se pueden realizar algunas actividades en espacios que cuenten con patrimonio mixto. Generalmente éstas tienen por objetivo la conservación, salvaguarda y concientización del mismo.

1.5 El Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl en la investigación empírica

Las investigaciones empíricas son la recopilación de documentos que representan las fases por las que pasa una investigación, las cuales son: introducción, metodología, resultados y conclusiones (Amor & Laza-Aristu, 2016). Es por esta razón, se ha recopilado una serie de documentos con temas relacionados a nuestro objeto de estudio. A continuación, se hace mención del material de apoyo que sustenta esta investigación.

Una investigación que trata sobre la percepción turística fue realizada por Hernández. (2016) en el Estado de México, titulado *Construcciones Sociales del Espacio Turístico Recreativo. Un Estudio Interpretativo Sobre las Prácticas Recreativas en el Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl, México*. El objetivo de la investigación fue conocer las construcciones sociales, turísticas y recreativas de un destino en particular mediante la observación y el análisis de la experiencia, las prácticas y las interacciones sociales de sus visitantes. Se utilizó un método cualitativo con una observación participante y entrevistas a profundidad como técnicas de recolección de datos, para la observación se enfocó en cuatro categorías preestablecidas en una guía de temas: actores, acciones, interacciones y escenario-lugar, y se registraron mediante notas etnográficas. Para las entrevistas los informantes fueron contactados mediante la técnica bola de nieve y las entrevistas se desarrollaron en diferentes lugares, en este trabajo se analizaron dos de las prácticas que llevan a cabo los visitantes (convivir en familia y observar e interpretar el patrimonio histórico) que, a partir de las interacciones con el lugar y con los otros, contribuyen a construirlo socialmente como un lugar turístico-recreativo. En los resultados señala que la exploración de los aspectos subjetivos y simbólicos permite comprender en mayor profundidad las actividades y prácticas de los visitantes de un espacio turístico y recreativo. En primer lugar, permitió comprender de manera más profunda los fundamentos de las actividades realizadas en dichos lugares por parte de los visitantes. En segundo lugar, hace posible, de manera complementaria a los estudios que identifican y cuantifican dichas actividades, indagar en los procesos de formación de tales comportamientos dentro de la red de relaciones sociales y culturales en que participan dichos visitantes. Esta

investigación permite observar que el PNMF es comúnmente visto como un lugar recreativo, aborda dos motivaciones principales recreativo-familiar y cultural (interpretación del patrimonio histórico), consideramos que esta investigación nos puede ayudar a observar el comportamiento de los visitantes e identificar los cambios de la nueva dinámica en las visitas guiadas dentro del casco principal, PNMFN.

Otra investigación que se realizó en el área de interés por Hernández y Monterrubio (2018) en el Estado de México, titulado *Experiencia Visual y Turística-Recreativa de los Visitantes del Molino de Flores, México*. Esta investigación tuvo como objetivo analizar el papel de las experiencias visuales de los visitantes en la construcción social de un espacio recreativo-turístico. La metodología que se utilizó tuvo un enfoque cualitativo que combina los métodos etnográfico y fenomenológico. En el caso del primero, se caracteriza por la práctica de la observación participante (el investigador se presenta como un usuario anónimo) se realizó un conjunto de observaciones sistemáticas acerca de la disposición de los espacios y su relación con las actividades y prácticas de los usuarios visitantes principalmente fines de semana, así mismo, se realizó un registro fotográfico del lugar (como una forma de realizar descripciones de un aspecto de la realidad), de algunas perspectivas comunes y aspectos que reflejan la dinámica social y las actividades de los usuarios. Esta investigación también se apoyó de un abordaje socio fenomenológico centrado en la indagación de las experiencias de los informantes. Para ello, se realizó mediante muestreo intencional por bola de nieve entrevistas semiestructuradas, a partir de su análisis, se identificaron ciertos elementos centrales para comprender la relación entre la experiencia recreativa y la experiencia visual en espacios como el Molino de Flores. En los resultados señala que las actividades recreativas durante la visita a este espacio son diversas. Las experiencias visuales guardan un lugar central en la experiencia recreativa total. La experiencia visual de estas actividades constituye una vivencia recreativa generada por el hecho de mirar y observar objetos que contrastan con los objetos que cotidianamente están a la vista en los espacios cotidianos. Esta investigación nos ayuda a comprender la percepción social de los visitantes con respecto al lugar, sin embargo, no hace mención de los comportamientos de los visitantes con respecto a las políticas

implementadas para su conservación, aunque consideramos que sería una investigación importante para la consulta de una construcción social del área de interés.

Una de las investigaciones en el área de estudio fue realizada por Tudela et al. (2011) en el Estado de México, titulado *Valoración Económica de los Beneficios de un Programa de Recuperación y Conservación en el Parque Nacional Molino de Flores, México*. El objetivo de esta investigación fue dimensionar financieramente los beneficios sociales generados por la implementación de un programa de recuperación y conservación que impactaría los atributos del Parque Nacional Molino de Flores, el método cuantitativo que se utilizó fue el de valoración contingente (MVC), el cual trata de construir un mercado hipotético de los usuarios de un área natural a partir de preguntas sobre su disponibilidad a pagar (DAP) por mejoras ambientales, se utilizó el formato referéndum, la recolección de datos fue a partir de una encuesta de valoración la cual se dividió en cuatro partes :1) cuestiones generales, 2) preguntas de percepción, 3) descripción del escenario de valoración, y 4) características socioeconómicas. Los resultados revelaron que de un total de 150 encuestas el 39% de los entrevistados no están dispuestos a pagar, frente a un 61% que declararon estar dispuestos a pagar. Esta investigación nos aporta desde el punto de vista de la conservación y el grado de interés de los visitantes al conservar áreas naturales.

Una investigación realizada y publicada por Luque et al. (2019), titulada, *Rehabilitación de los recursos naturales en el Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl*, en el Estado de México, el objetivo de esta investigación fue generar una propuesta para la rehabilitación de los recursos naturales del Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl, la metodología utilizada tuvo un enfoque cualitativo y el método de recolección de información fue a través de entrevistas al personal administrativo y a visitantes, con el propósito de conocer la opinión de los entrevistados con relación a: 1) principales problemáticas que identifican y 2) cuáles serían las soluciones que consideran viables y apropiadas. En los resultados se destacaron 43 acciones de manejo distribuidas en: 22 en el eje de conservación y rehabilitación; 8 en el eje de rehabilitación y educación ambiental; 5 para el eje de rehabilitación y ecotecnologías; 2 para el eje de manejo de ecotecnologías y manejo de educación ambiental; 5 en el eje de

manejo de conservación, rehabilitación y educación ambiental y en la última zona de conservación se sugiere una sola actividad. Cabe señalar que esta investigación se centra en la mejora de las áreas naturales, proporcionando un programa de recuperación, así mismo, nos ayuda a identificar la percepción de los visitantes y del personal administrativo con respecto a estas áreas, sin embargo, no hacen mención de la recuperación de los espacios culturales.

Existen otras investigaciones en países como España, que consideran el tema de las percepciones, la imagen y cambios administrativos. A continuación, se hace mención:

Una investigación que busca comprender la imagen de un destino turístico fue realizada por Moreno, Beerli & De León (2012), en las Islas Canarias, España, titulada *Entender la imagen de un destino turístico: factores que la integran y la influencia de las motivaciones*. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la imagen de los destinos ejerciendo diferentes variables internas del turista relacionadas con las características socio-demográficas, los factores culturales, la familiaridad con los destinos y las motivaciones, en la cual se utilizó una metodología empírica cuantitativa, pues se realizaron encuestas personales a 312 personas. En los resultados señalan que, en la formación de la imagen cognitiva, la fidelidad que tienen los turistas a un destino turístico es bastante alta a comparación de quienes lo visitan por primera vez. También dependerá del país de procedencia del propio turista quienes evaluaron altamente en el aspecto afectivo, entre otros. Cabe señalar que este artículo desde un punto de vista general, menciona 3 beneficios importantes para potencializar la imagen de un destino turístico, las cuales son: (1) potencia la demanda futura sobre la base de la comunicación entre el destino y el posible visitante; (2) produce un aumento de satisfacción y fidelidad del turista hacia el destino, facilitando la identificación de los aspectos de mejora, y (3) permite el correcto posicionamiento del destino, identificando su posición competitiva respecto a otros destinos competidores.

Una investigación relacionada al tema percepción turística, respecto a cambios administrativos fue realizada por Vera y Baños (2010) en España, titulada: *Renovación y Reestructuración de los destinos Turísticos Consolidados del Litoral: Las Prácticas Recreativas en la Evolución del Espacio Turístico*. La investigación tuvo como objetivo aportar un nuevo marco de análisis para la

evolución de los destinos turísticos, a partir de una valoración crítica de la teoría del ciclo de vida del área turística y el análisis de tres estudios de caso de destinos litorales de la Comunidad Valenciana: Benidorm, Gandia y Benicassi. La metodología utilizada fue cualitativa desde una perspectiva teórico-analítica, que aborda el ciclo de evolución de los destinos como marco para interpretar la situación actual de los mismos y las necesidades de adaptación y renovación; así mismo, se aborda desde una perspectiva aplicada y propositiva, que trata de analizar las estrategias de renovación acometidas por los destinos, en el ámbito regional y local, en los resultados obtenidos se muestran los principales efectos de su propia insuficiencia, dispersión y descoordinación: planeamiento urbanístico municipal, instrumentos de ordenación del territorio, planes e instrumentos de protección medioambiental, planes sectoriales turísticos (directores, estratégicos, de excelencia turística) y agendas locales 21, entre otros, ponen de manifiesto la urgencia de acometer acciones integrales, se debe insistir en la utilidad que deriva de la creación de sistemas de indicadores, a partir de los trabajos en los destinos piloto, que permiten avanzar en objetivos como reforzar el enfoque integral, frente a planteamientos centrados en aspectos ambientales o sectorial-turísticos; identificar los efectos del destino en su entorno territorial inmediato y global (huella ecológica); integrar la percepción social y turística en la valoración del desarrollo turístico y en las estrategias de renovación mediante el uso de indicadores fácilmente inteligibles; aportar información acerca de la evolución del destino y cuantificar y evaluar los efectos de los procesos de renovación y reestructuración desde el punto de vista de la sostenibilidad. Consideramos que esta investigación no tiene relación al tema de interés, sin embargo, creemos que nos proporciona una idea de algunos elementos a considerar de la reestructuración de espacios turísticos acordes al ciclo de vida de los mismos, propiciando el planteamiento de procesos de renovación.

CAPÍTULO 2

MARCO CONTEXTUAL

2.1 Introducción

En este capítulo existe un acercamiento hacia los Parques Nacionales, los cuales pertenecen a las Áreas Naturales Protegidas; estos pueden ser naturales y culturales que en conjunto con su carácter representativo obtienen una conservación preferente, siendo declarados así por la nación. El primer espacio que fue declarado como Parque Nacional fue el de Yellowstone ubicado en Estados Unidos, mientras que, en México, el presidente Venustiano Carranza otorgó el primer título de Parque Nacional al Desierto de los Leones en el año de 1917. Posteriormente, el Molino de Flores fue decretado como Parque Nacional por el presidente Lázaro Cárdenas en el año de 1937.

2.2 Parques Nacionales

A nivel internacional, un Parque Nacional es declarado como un espacio natural de alto valor natural y cultural, poco alterado por la actividad humana que, en razón de sus excepcionales valores naturales, de su carácter representativo, la singularidad de su flora, de su fauna o de sus formaciones geomorfológicas, merece su conservación una atención preferente y se declara de interés general de la Nación por ser representativo del patrimonio natural (Gobierno de España, 2022).

Para que un territorio sea declarado Parque Nacional debe ser representativo de su sistema natural, tener una superficie amplia y suficiente para permitir la

evolución natural y los procesos ecológicos, predominar ampliamente las condiciones de naturalidad, presentar escasa intervención sobre sus valores naturales, continuidad territorial, no tener genéricamente núcleos habitados en su interior, y estar rodeado por un territorio susceptible de ser declarado como zona periférica de protección.

Para que un espacio pueda ser declarado Parque Nacional, deberá reunir las siguientes características:

- **Representación:** representar al sistema natural al que pertenece.
- **Extensión:** tener una superficie adecuada como para permitir su evolución natural, de modo que mantengan sus características y se asegure el funcionamiento de los procesos ecológicos en el presente.
- **Estado de conservación:** predominar ampliamente las condiciones de naturalidad y funcionalidad ecológica. La intervención humana sobre sus valores debe ser escasa.
- **Continuidad territorial:** salvo excepciones debidamente justificadas, el territorio debe ser continuo, sin enclavados, y no deben existir elementos de fragmentación que rompan la armonía de los ecosistemas.
- **Asentamientos humanos:** no incluir núcleos urbanos habitados en su interior, salvo casos excepcionales debidamente justificados.
- **Protección exterior:** estar rodeado por un territorio susceptible de ser declarado como zona periférica de protección.

En las superficies terrestres o marinas denominadas parques nacionales, sólo están permitidas actividades relacionadas con la preservación de los ecosistemas y de sus elementos, así como temas relacionados con la investigación, recreación, turismo y de educación ecológica.

En el 2020 se cumplieron 104 años del nombramiento al Parque Nacional de Yellowstone como Área Natural Protegida en Estados Unidos. Posteriormente, alrededor del mundo se siguió el ejemplo de conservar las áreas naturales protegidas de una manera estructurada, creándose instancias dedicadas a ese propósito, como lo es hoy en México la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas, donde surgen leyes como la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, la cual clasifica a los parques nacionales en la

categoría de protección más alta, conservando poblaciones de especies en peligro de extinción y/o amenazadas.

El Gobierno de México menciona que “un Parque Nacional de acuerdo con la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, se constituyen por ser zonas con uno o más ecosistemas de belleza escénica y es la categoría que protege mayor número de áreas” (SEMARNAT, 2017).

En el año de 1899, México declara como la primer ANP al Bosque Nacional Monte Vedado del Mineral del Chico localizado en Hidalgo y posteriormente en 1917, el presidente Venustiano Carranza dio nombramiento como Parque Nacional al Desierto de los Leones ubicado en la alcaldía de Cuajimalpa.

Hoy en día, México cuenta con 67 Parques Nacionales en todo el país. La Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP, 2022) hace un listado de los parques nacionales que a continuación se muestra.

Tabla No. 1 Parques Nacionales de México (zona centro)

Nú m.	Nombre del Área	Estados	Región	Superficie (ha)	Superficie Terrestre (ha) / Superficie Marina (ha)	Ecosistemas	Fecha de decreto
1	Bosencheve	Estado de México y Michoacán	Centro y Eje Neovolcánico	14,599.62	14,599.62 / 0.00	Bosque de pino y oyamel	01/08/40
2	Cerro de La Estrella	Ciudad de México	Centro y Eje Neovolcánico	1,183.34	1,183.34 / 0.00	Bosque artificial con eucalipto y cedro	24/08/38
3	Cumbres del Ajusco	Ciudad de México	Centro y Eje Neovolcánico	920.00	920.00 / 0.00	Bosque de pino, oyamel y páramo de altura	23/09/36
4	Desierto de los Leones	Ciudad de México	Centro y Eje Neovolcánico	1,529.00	1,529.00 / 0.00	Bosque de oyamel, bosque de pino-encino y garrya	27/11/17
5	Desierto del Carmen o de Nixcongo	Estado de México	Centro y Eje Neovolcánico	529.00	529.00 / 0.00	Bosque de pino, bosque de encino y cedro	10/10/42
6	El Tepeyac	Ciudad de México y Estado de México	Centro y Eje Neovolcánico	1,500.00	1,500.00 / 0.00	Bosque artificial con eucalipto y cedro	18/02/37
7	Fuentes Brotantes de Tlalpan	Ciudad de México	Centro y Eje Neovolcánico	129.00	129.00 / 0.00	Reforestación inducida	28/09/36
8	Insurgente Miguel Hidalgo y Costilla	Estado de México y Ciudad de México	Centro y Eje Neovolcánico	1,889.97	1,889.97 / 0.00	Bosque de oyamel y pino	18/09/36
9	Iztaccíhuatl-Popocatepetl	Estado de México, Puebla y Morelos	Centro y Eje Neovolcánico	39,819.09	39,819.09 / 0.00	Bosque de pino y páramo de altura y zacatonal	08/11/35

10	Lagunas de Zempoala	Morelos y Estado de México	Centro y Eje Neovolcánico	4,790.00	4,790.00 / 0.00	Bosque de oyamel, pino y encino	27/11/36
11	Lomas de Padierna	Ciudad de México	Centro y Eje Neovolcánico	1,161.21	1,161.21 / 0.00	Reforestación de cedros	22/04/38
12	Los Remedios	Estado de México	Centro y Eje Neovolcánico	400.16	400.16 / 0.00	Bosque artificial de eucalipto	15/04/38
13	Molino de Flores Netzahualcóyotl	Estado de México	Centro y Eje Neovolcánico	45.66	45.66 / 0.00	Ahuehuetes y bosque artificial de eucalipto, pirul casuarina y fresno	05/11/37
14	Sacromonte	Estado de México	Centro y Eje Neovolcánico	43.73	43.73 / 0.00	Bosque artificial de encino, eucalipto, fresno y cedro	29/08/39

Fuente: Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas de México, 2022

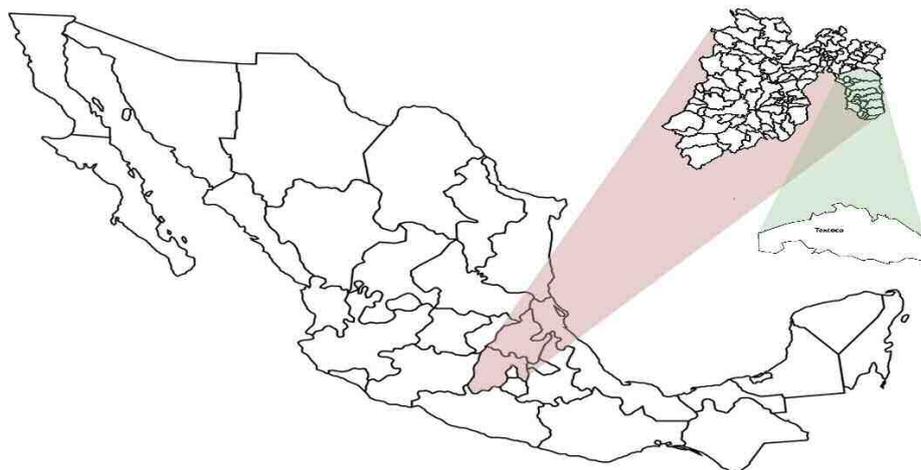
En el cuadro anterior se recopilamos únicamente los Parques Nacionales de la zona centro de México dando un total de 14 nombramientos. Es importante resaltar que solo se hace mención de la zona centro debido a que el lugar de estudio pertenece a esta área.

2.3 El Parque Nacional Molino de Flores Netzahualcóyotl (PNMFN)

2.3.1 Ubicación PNMFN

El PNMFN se encuentra ubicado en el municipio de Texcoco, Estado de México.

Mapa 1. Macro localización del Parque Nacional Molino de Flores Netzahualcóyotl



Fuente: Elaboración propia 2023

Mapa 2. Micro localización del Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl



Fuente: Hernández y Monterrubio (2018)

2.3.2 Historia del PNMFN

El Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl tuvo diversas actividades productivas, en las que destacan el obraje de textiles, molino de trigo, maíz y cebada, y, hacienda pulquera. En 1585 por mandato real a Don Pedro de Dueñas, se le otorga una pequeña factoría o *batán*, en donde se tejían paños y jerguetas; su evolución histórica cargada de evocadores sucesos que incluso han caído en el campo de la leyenda relacionados con sus usos y propietarios, entre los que destacan Don Antonio Urrutia de Vergara “ Señor de tiempos virreinales, que prestó eminentes servicios a la corona”; Don Antonio Alfonso Flores de Valdés, caballero de Calatrava, a quien se le debe el nombre de Molino de Flores; los Conde de Santiago Calimaya; y los Marqueses de Salvatierra, en cuyo poder permaneció hasta principios de la tercera década del siglo XIX; hasta transformarse en lo que fue una gran finca con su magnífico tinacal característico de las haciendas pulqueras.

La finca hoy en día es un predio situado escasamente a 4 km al este de la ciudad de Texcoco, y a 40 km de la Ciudad de México, con un área actual de 55 hectáreas, donde se localiza el casco de lo que fuera una de las haciendas de más presencia y señorío. Posee un clima templado, subhúmedo con leves variaciones de temperatura.

El conjunto de las construcciones que configuran el casco de la ex - Hacienda, datan de los siglos XVII, XVIII y principalmente del XIX y fueron construidos con técnicas propias de cada periodo histórico, siguiendo la mayoría de los edificios existentes con un estilo seudo clásico y seudo gótico con abundancia de adornos arrojando un resultado ecléctico y de influencia local.

Con el fin de evitar su alteración total, el Gobierno Federal decidió declarar 55 Hectáreas oficiales del Parque Nacional, mediante decreto presidencial el 5 de noviembre de 1937, quedando destinado el predio, a partir de esa fecha, a la recreación social. (Fernández y Vázquez, 2014 en Hernández y Monterrubio, 2018).

2.3.3 Espacios arquitectónicos.

El PNMFN cuenta con diversos espacios arquitectónicos que fue adquiriendo a lo largo de su historia. En este apartado se mencionarán únicamente en aquellos que forman parte del actual recorrido guiado.

Batán

Ubicado en la parte posterior de la ex – Hacienda, su función principal era golpear, desengrasar y compactar los paños de lana para mejorar su calidad y aspecto, la máquina de batan estaba compuesta por martinetes o mazos de madera accionados por una rueda hidráulica, su movimiento era generado por la fuerza del río Coxacoaco (Mentz, 1999).

Machero

En esta construcción se resguardaban los animales empleados para transportar a lomo la carga de granos como maíz, trigo, cebada y otros más, para ser entregados a varios lugares de la región, o bien, para emplearlos en faenas del campo, jalando carretas, tirando de la yunta para preparar la tierra de labranza, o para jalar el tren de vagones con pulque que se llevaba hasta la estación de ferrocarril en Texcoco.

La construcción se encontraba al lado norte de la entrada principal, o sea, frente al tinacal. El término “machero” es usado comúnmente en el medio popular de México, principalmente en el ambiente campirano; proviene de la palabra “macho” o “mulo”, producto híbrido de asno y yegua o de caballo y burra,

considerados como animales muy fuertes para las faenas del campo y para transportar carga a varias distancias.

Tinacal

Situado de oriente a poniente, es el lugar donde los tlachiqueros, después de grandes jornadas de trabajo recorriendo enormes campos de magueyes extrayendo el codiciado líquido llamado aguamiel, entraban al tinacal para vaciar en las numerosas tinas ese líquido amarillento extraído del corazón del maguey para convertirse a través de la fermentación, en el exquisito pulque. En este espacio por adentro, a un costado de la entrada se tenía una mesa sobre la cual el encargado o un escribano, anotaba las ventas del pulque y las entradas de aguamiel para llevar un control de la producción de la bebida, la cual era depositada en tinas (de donde surgió el nombre de tinacal) que podían ser de madera o de cuero de bovino que convenientemente remojado, restirado, cosido y clavado tomaba la figura de una tina; también se les llamaba “toros” por la procedencia de la piel. La capacidad de las tinas era de unos 250 litros y se alineaban en 4 hileras de 15 tinas cada una, lo cual permitía una producción de 6,000 litros diarios.

Pórtico

Siendo uno de los lugares más importantes y representativos del molino de flores, por llevar grabado el nombre del lugar, es también la entrada principal al Parque, según Ramon Cruces y Rafael Campos en el 2001 mencionan que El Pórtico funcionaba como un área distinguida para recibir visitantes importantes. Entre ellos mencionan varios virreyes de la nueva España.

Consiste en un espacio de planta rectangular, la fachada frontal presenta pilastras de tabique recocido, el frontón posee una moldura circular que rodeaba un antiguo reloj desaparecido, a bajo del reloj se logran ver las iniciales MVC, las cuales son las iniciales del nombre de uno de los propietarios del siglo XIX: “Miguel de Cervantes y Velazco” (Cruces y Campo, 2001). Sobre el círculo del reloj se presenta el nombre de la hacienda formado en argamasa: “Molino de Flores”. A los lados del portón se encuentran tres balcones con jambas decoradas, al frente tienen rejas y detrás dos hojas de madera.

Colegio

Entre muchas actividades que se desarrollaban en la vida diaria de la hacienda, destacaba la de la Educación o Instrucción de los niños, hijos de los trabajadores permanentes de la hacienda, ya que las familias de ellos permanecían por varias generaciones al servicio de la hacienda y los hacendados tenían la preocupación por mantener continua la producción de sus fincas, así que, de alguna manera compensaban el trabajo y esfuerzo de sus trabajadores, por esta razón fue creado el colegio.

Esta pequeña institución educativa funcionaba dentro del casco de la hacienda para resolver el problema educativo de la población infantil y era sufragada por la cuenta del patrón o hacendado. El Colegio funcionaba bajo la responsabilidad de un profesor o “maestro rural”, asistían niños de entre 5 y 6 años en un primer nivel llamado “párvulos o parvulitos” y posteriormente la enseñanza primaria iniciando con el aprendizaje clásico del “silabario”.

Casa de Visitas

En todas las grandes haciendas, junto o separado de la casa principal, se disponía de habitaciones completamente amuebladas destinadas a las visitas para pasar temporadas de descanso en el campo, o bien para acudir a las grandes fiestas o celebraciones que ofrecían los anfitriones, incluyendo entre los invitados a algunos Virreyes y funcionarios del gobierno virreinal.

La casa de visitas se encuentra al costado oriente de la calzada central y seguramente sustituyó a construcciones del S. XVII y XVIII. Es una de las edificaciones que se encuentran en mejor estado de conservación; tiene planta en forma de “L” con el frente de mayor longitud sobre la calzada y cuenta con dos niveles.

La Cruz o Plazuela de San Joaquín

La Cruz o Plazuela de San Joaquín se encuentra ubicada al fondo de la calzada principal del casco.

Esta plazuela está enmarcada por diferentes construcciones como la Capilla de San Joaquín al poniente, al oriente la fachada de la casa principal, y delante de la construcción se observa una escalera en forma de abanico.

Es importante mencionar que en la actualidad cuenta con piso empedrado como elemento ornamental y como elemento central se contempla un monumento similar a la de una Cruz atrial, echa en piedras de base octagonal, en tres niveles y tallada en cantera.

Casa principal

La casa del propietario era el sitio donde alrededor de esta se organizaban todos los espacios pertenecientes a la hacienda. A parte de funcionar como alojamiento para el dueño y su familia, significaba poder y distinción social.

Es importante señalar que los invitados tenían un lugar especial para hospedarse durante su estancia en la finca, tal como se demuestra en la Casa de Visitas, muy cercana esta casona y por lo tanto, la Casa Principal solo era ocupada por los hacendados y sus familias. La casa se encuentra en una excelente ubicación pues, se encuentra frente a la plazuela, al lado poniente de la capilla, al oriente de la Administración, con los salones y comedores en la planta alta, y al sur la vista del río Coxacoaco con lo cual señala la importancia de la Casa Grande y de los aristócratas de sus propietarios, como altos exponentes de la sociedad en la época colonial.

Además, es curioso que estas fincas tan impresionantes, generalmente eran atendidas por el Administrador de confianza, ya que los hacendados pocas veces vivían en ellas y por atender sus numerosos negocios radicaban en la Ciudad de México o viajaban continuamente al extranjero, pero a pesar de ello, la Casa Principal se encontraba en magníficas condiciones para sus propietarios.

Capilla San Joaquín

Cruces y Campos (2001). La describe como una capilla de adobe reforzada por tres contrafuertes de cada lado y, además, uno más en cada una de sus cuatro esquinas. La fachada principal está conformada por un portón de acceso con puertas de madera, un arco de medio punto y jambas decoradas en figuras con motivos en vegetales; el arco de medio punto presenta una decoración de argamasa.

La Capilla de San Joaquín sin duda ha sido testigo de numerosas ceremonias religiosas en diferentes épocas, dado que era exclusiva de la hacienda, y asistían

personajes de la alta aristocracia de la época colonial (condes, marqueses, virreyes, nobles, entre otros.), mientras que, en el porfiriato, acudían celebraciones de matrimonios, confirmaciones, bautizos, entre otros actos religiosos con asistencia con números invitados.

Existe el rumor que Miguel de Cervantes Estamillo, a finales del siglo XIX, remodeló la construcción, ordenando colocando lámina de oro a los rosetones y adornos de argamasa en su interior (Cruces y Campos, 2001).

Hernández y Monterrubio en el año 2016, mencionan que “a principios del siglo XX, a pesar de la agitada situación social y política que el país experimentó bajo la demanda de los movimientos revolucionarios, hubo efectos trascendentales en cuanto a las formas de producción y de propiedad de la tierra, que provocaron la declinación de grandes empresas hacendarias. Así, los terrenos y las construcciones de la hacienda Molino de Flores entraron en un período breve de abandono, posteriormente fueron expropiados por el gobierno federal y finalmente fueron declarados como parque nacional en 1937, mediante un decreto emitido por el presidente Lázaro Cárdenas” (Hernández y Monterrubio, 2016).

2.4. Nueva modalidad en la dinámica de visitas guiadas

2.4.1. Cronología del PNMFN en el contexto administrativo de las Áreas Naturales Protegidas (ANP)

Esquema 2: Cronología de las Áreas Protegidas en el contexto del PNMFN



Fuente: Elaboración propia 2023

2.4.2. El antes y el ahora

Anteriormente, los visitantes tenían la entrada libre al Casco Principal del PNMFN. Se tenían espacios destinados a exposiciones temporales relacionadas y/no con éste; había eventos programados que llegaban a ser masivos como shows de payasos, presentaciones de grupos musicales tales como: La Sonora Dinamita y El Gabo Elizalde, entre otros, presentaciones de estudiantinas, jaripeos, pastorelas, callejoneadas, ferias (La Feria del Pulque y la Quesadilla), visitas guiadas nocturnas por temporadas (Noches de Terror), zoológico, exposición de animales disecados, un museo del cacao, el acceso a un aviario, eventos para récord mundial (La quesadilla más grande del mundo), en algún momento también fueron utilizadas algunas áreas por comerciantes para ofrecer sus productos.

Fotografía 1: Visitantes en el casco de la hacienda



Fuente: Archivo Personal, Karen Méndez, 2016

Fotografía 2: Evento masivo en casco de la Hacienda Molino de flores Nezahualcóyotl



Fuente: Red Social Molino de Flores, Texcoco, 2016

Fotografía 3: Callejoneada



Fuente: Red Social Molino de Flores, Texcoco, 2018

Durante este periodo, los visitantes podían acceder con alimentos y bebidas con o sin alcohol, por consiguiente, era difícil mantener un control en el número de visitas, de acuerdo a la capacidad de carga, ocasionando daño en la estructura de las construcciones.

Fotografía 4: Cartel noche de terror



Fuente: Red Social Molino de Flores, Texcoco, 2017

Fotografía 5: Concierto de estudiantina



Fuente: Red Social Molino de Flores, Texcoco, 2018

Fotografía 6: Recorridos libres al casco de la Hacienda (acceso a cualquier área)



Fuente: Red Social Molino de Flores, Texcoco, 2016

Fotografía 7: Noche de terror



Fuente: Archivo personal, Karen Méndez, 2016

El Parque hasta el año 2018 estuvo bajo manejo del Ayuntamiento de Texcoco y también de la Federación, teniendo este último una intervención mínima en la toma de decisiones. A partir del mes de mayo del 2018, la Comisión Estatal de Parques Naturales y de la Fauna (CEPANAF), pidió al Ayuntamiento de Texcoco que devolviera el PNMFN y estos a su vez lo devolverían a la Federación. Posterior a esto, se firma un acuerdo de Coordinación entre CEPANAF y la Dirección Regional Centro y Eje Neovolcánico de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP), para los espacios naturales protegidos en el Estado de México.

Fotografía 8: Registro de entrada para los recorridos



Fuente: Archivo Personal Gabriela Acevedo, 2022

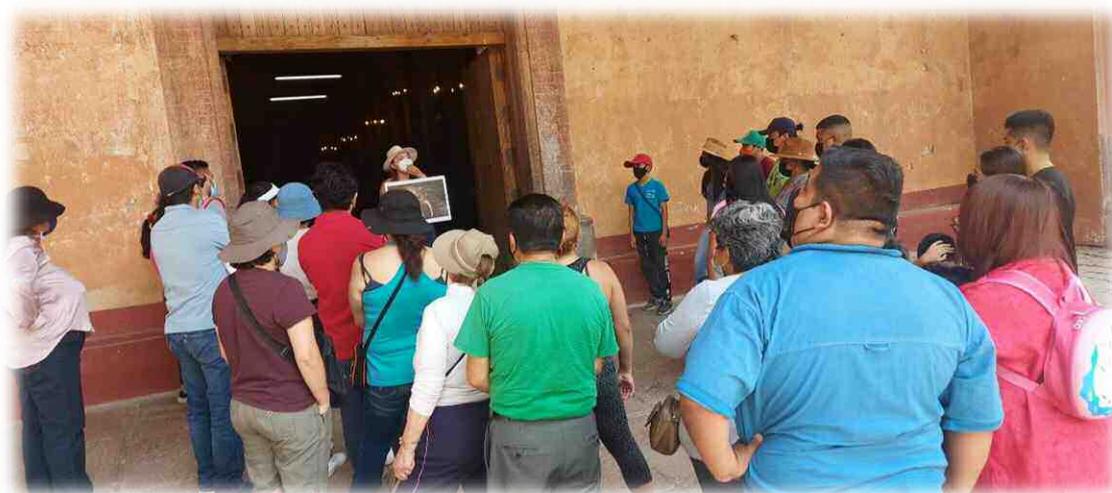
Fotografía 9: Formación de grupo para inicio de recorrido



Fuente: Archivo Personal Gabriela Acevedo, 2022

Por lo tanto, el Ayuntamiento de Texcoco devuelve el PNMFN pero no retirándose del sitio. Continuaron trabajando en cuestiones de agua, mantenimiento y comercio, sin embargo, la Federación fue ejerciendo un mayor control sobre el Parque, por lo tanto, en el año 2020, por primera vez se firma un acuerdo entre el Ayuntamiento de Texcoco y la Federación para la coordinación del Parque.

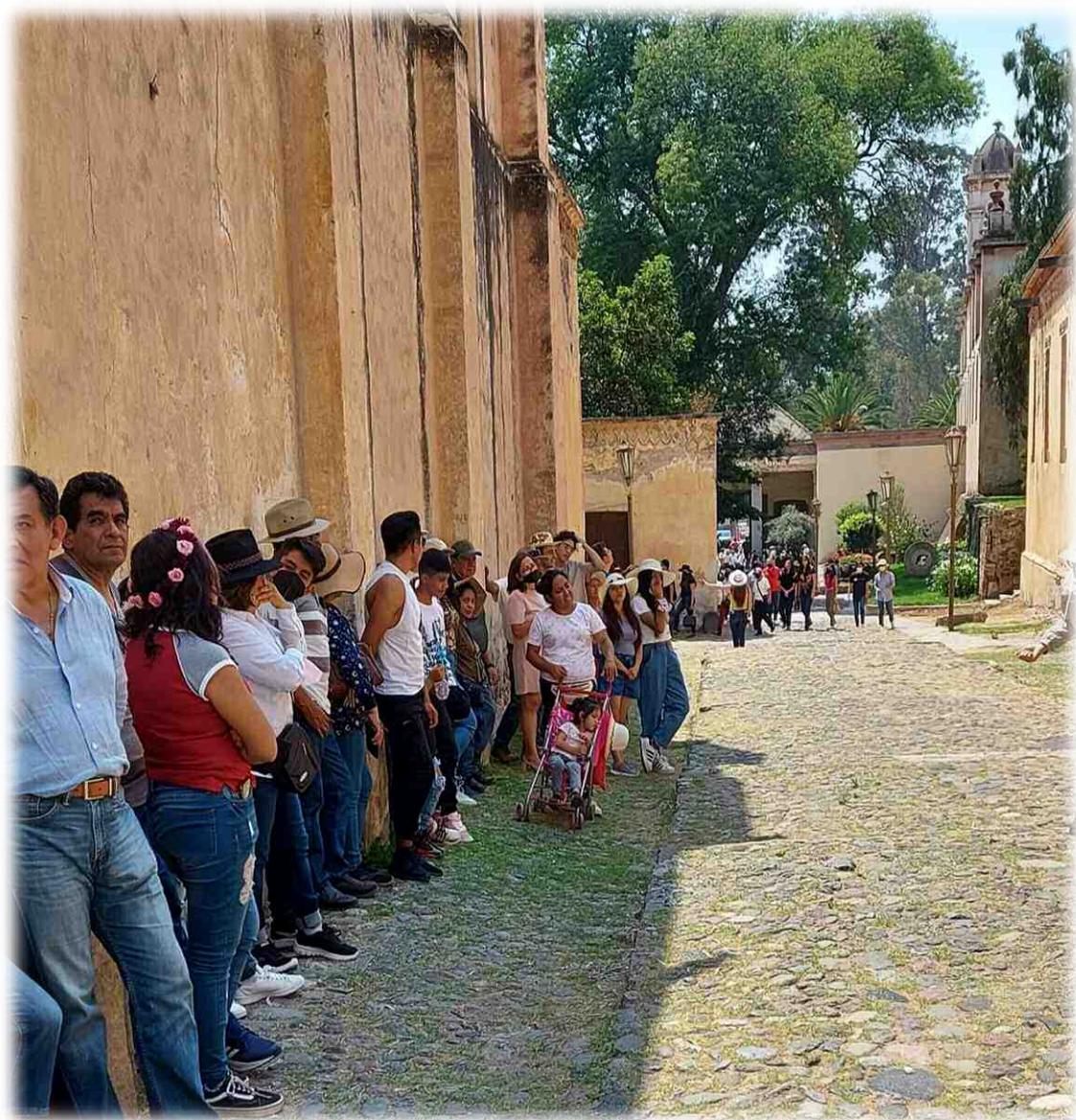
Fotografía 10: Uso de material didáctico



Fuente: Archivo Personal Gabriela Acevedo, 2022

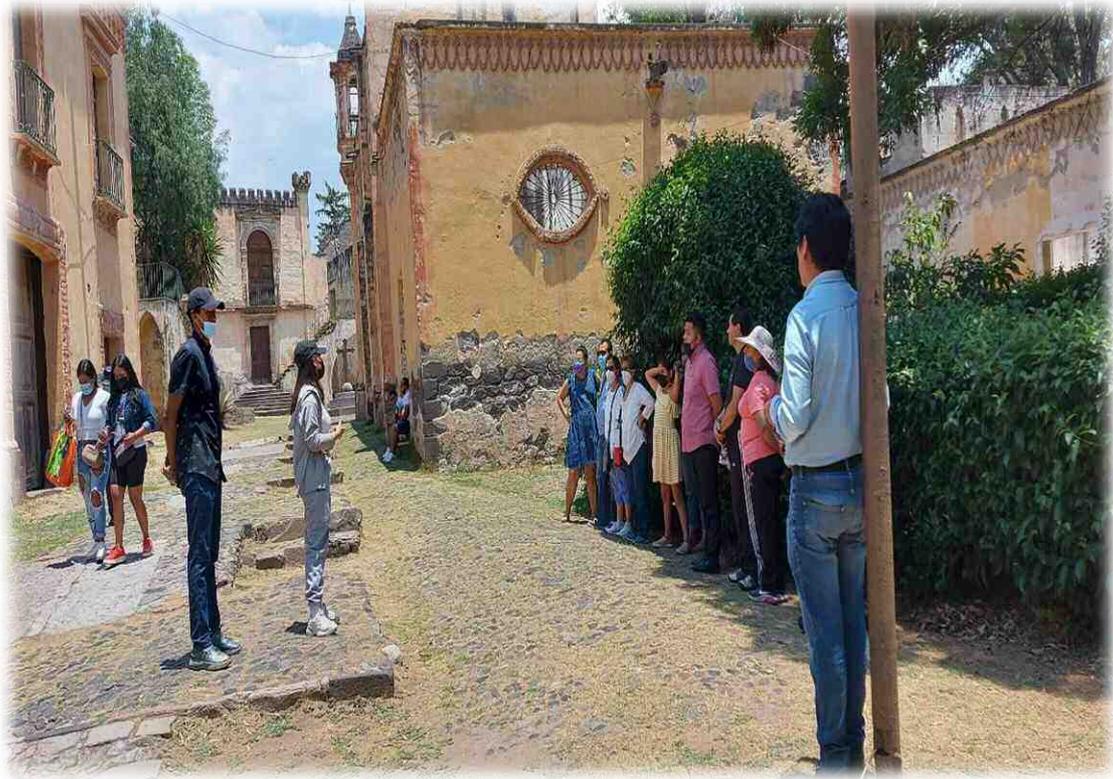
Después de haber regresado la administración a la Federación y la forma en que se torna la actividad turística a nivel nacional por la Pandemia COVID-19. Todo esto permite que en el PNMFN surja un parteaguas dando la oportunidad de una dinámica diferente en las visitas al Parque, para dar a conocer el valor histórico - ambiental del recinto, las visitas ahora son guiadas en grupos en forma de circuito, con la restricción en áreas potencialmente peligrosas para los visitantes por derrumbe o deterioro. Asimismo, el área de alimentos y bebidas se encuentra separada del casco principal, obligando a los visitantes a rodear las instalaciones.

Fotografía 11: Visita guiada "Casa de visitas"



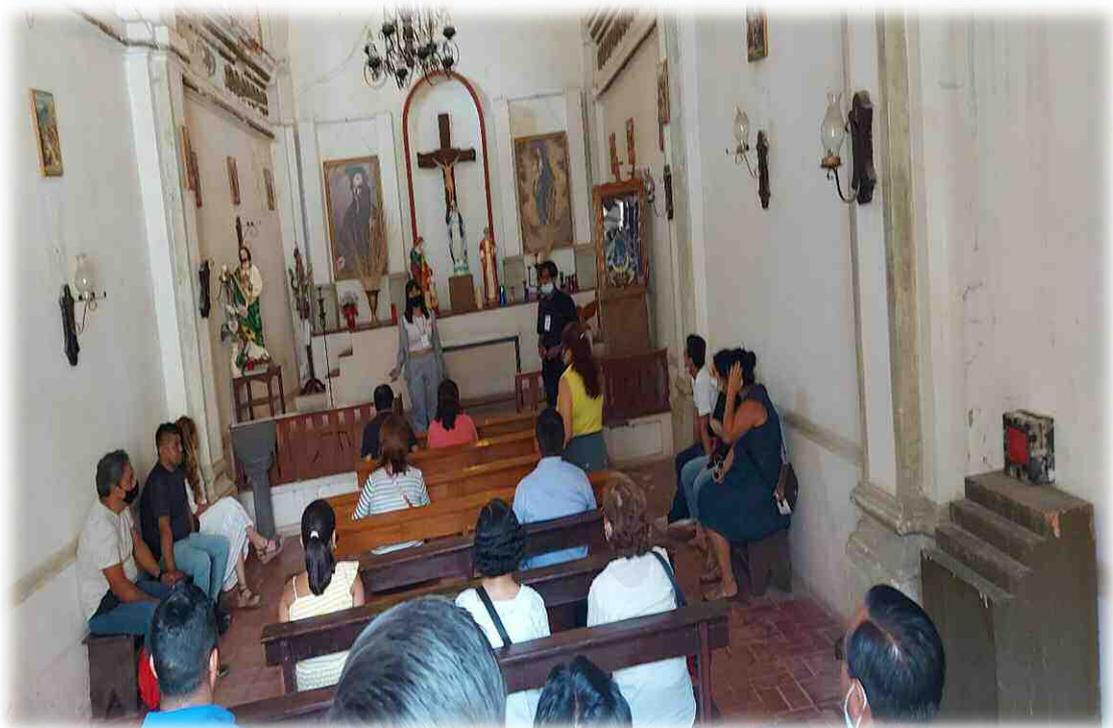
Fuente: Archivo Personal Gabriela Acevedo, 2022

Fotografía 12: Visita guiada “Caballeriza”



Fuente: Archivo Personal Gabriela Acevedo, 2022

Fotografía 13: Visita guiada “Iglesia de San Joaquín”



Fuente: Archivo Personal Gabriela Acevedo, 2022

Fotografía 14: Visita guiada “La cruz o plazuela de San Joaquín”



Fuente: Archivo Personal Gabriela Acevedo, 2022

Capítulo 3

Marco metodológico

3.1. Introducción

En el presente capítulo se describe el proceso metodológico de la investigación desde la delimitación de la muestra, el proceso de la elaboración de los instrumentos tales como un cuestionario y un registro de observación, y la experiencia del trabajo de campo al momento de recopilar la información con las anotaciones correspondientes a través de la metodología cuantitativa.

3.2. Enfoque cuantitativo en ciencias sociales

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Cuando la investigación se aplica a las ciencias sociales, toma la connotación específica de crear conocimientos sobre la realidad social, es decir, sobre su estructura, las relaciones entre sus componentes, su funcionamiento, los cambios que experimenta el sistema en su totalidad o en esos componentes. Los conocimientos generados por una investigación en particular se unen a otros conocimientos ya existentes, acumulados durante mucho tiempo por otros investigadores, sea en la forma de un aporte original o como confirmación o refutación de hallazgos ya existentes (Briones, 1996).

Según Paredes (2009) El enfoque cuantitativo se fundamenta en el positivismo, cuyas características son:

Monismo Metodológico: El único conocimiento válido lo representa la ciencia, tras la implementación del método científico experimental extrapolado de las ciencias naturales.

Cientificismo y Universalidad: a través de la observación y la experimentación realiza las causas de los fenómenos.

Objetividad. Dicotomía Sujeto Objeto: Busca expresar una realidad sin interpretaciones, inferencia, o valoraciones por lo tanto el conocimiento debe reproducir exactamente como la realidad estudiada.

Concepción Fenoménica de la Realidad: Para el positivismo los comportamientos pueden ser comprendidos a través de los sentidos y se manifiestan a través de los hechos-

Naturalismo: El positivismo acepta exclusivamente la existencia de lo natural.

Determinismo: El conocimiento científico debe estar basado en estudios descriptivos.

Predictibilidad: Busca prevenir acontecimientos para vigilar y someter el ámbito natural y social a favor de ciertos intereses.

En las ciencias sociales el positivismo plantea una realidad social, la forma de aprender de esta realidad y la manera de cómo podemos conocerla.

La metodología que emplea el positivismo es únicamente cuantitativa, por lo tanto, los conceptos que describen las variables son operativos, descriptivos y explícitos. Esta investigación pretende utilizar el método cuantitativo.

3.3. Método y técnicas de recolección de datos elegidas

La encuesta es un método de investigación basado en una serie de preguntas dirigidas a sujetos que constituyen una muestra representativa de una población con la finalidad de describir y/o relacionar características personales, permitiendo así generalizar las conclusiones (Torrado, 2004).

En esta investigación se recolectaron los datos a través de un cuestionario de escala tipo Likert y un registro de observación, el cuestionario consta de una breve introducción donde se le hace saber nuestros nombres y el fin de la

investigación, cubriendo los elementos cognitivo y afectivo que se desea conocer constando de 16 reactivos, donde el encuestado selecciona el grado de aceptación que tiene según su experiencia con la visita guiada, mientras que el registro de observación cubre el elemento conductual desplegándose en tres fases: antes, durante y después del recorrido, constando de 12 reactivos y tres criterios para identificar y clasificar la conducta de los encuestados.

Briones (1996) menciona una serie de etapas que permiten una correcta ejecución de una encuesta, las cuales son:

- 1.- Identificación del problema de investigación.
- 2.- Delimitación de objetivos descriptivos o explicativos.
- 3.- Identificación de la muestra (aspectos geográficos, demográficos y temporales).
- 4.- Determinación de las variables.
- 5.- Diseño de instrumentos para la recolección de datos.
- 6.- Ejecución de prueba piloto a un grupo pequeño con características semejantes a nuestra muestra.
- 7.- Trabajo de campo.
- 8.- Recopilación de datos.
- 9.- Interpretación de resultados.
- 10.- Informe final.

La recopilación de información en la encuesta es muy variada y esta explica la razón por la que la utilizan varias investigaciones teóricas aplicadas a la sociología, a la educación, al estudio de mercados, ciencias políticas, psicología social, etc. Esta información se clasifica de la siguiente manera:

- Demográfica: edad, sexo, estado civil, residencia, etc.
- Socio-económica: ocupación, salario, ingresos, escolaridad, movilidad social, etc.
- Conductas: participación social, actividades culturales, innovación, hábitos políticos, etc.

- Opiniones, actitudes e imágenes sociales: orientaciones afectivas, preferencias, predisposiciones a actuar a favor o en contra, representaciones, creencias, etc.

La escala tipo likert es una opción para la recopilación de información en investigaciones cuantitativas, pues tiene como objetivo obtener los datos acerca de actitudes, valoraciones y opiniones que tiene una población en particular. (Fabila, Minami, & Izquierdo, 2013).

3.4. Clasificación de la investigación

La presente investigación se puede clasificar según los siguientes criterios (Revista de Actualización Clínica, 2011):

- **Según la naturaleza de la información que se recoge para responder a la pregunta de investigación:** participación directa con los informantes, logrando realizar una investigación cuantitativa la cual se apoya en las estadísticas para evaluar los datos obtenidos, usando la metodología descriptiva, analítica y experimental.
- **Según la extensión del estudio:** a través del *trabajo de campo* que permitió delimitar el número de individuos y qué tan detallada fue nuestra información. (se delimito aplicar 167 cuestionarios y 42 registros de observaciones grupales).
- **Según el tiempo que se efectúan:** catalogada como una *investigación seccional o transversal*, permitiendo evaluar subgrupos de donde se pueda obtener información sin reincidir las observaciones, siendo una *extensión de caso* con; encuestas, entrevistas, observaciones y cuestionarios.
- **Según las técnicas de obtención de datos:** *investigación participativa*, siendo los informantes parte del proceso de investigación.
- **Según su ubicación temporal:** es una *investigación histórica* basándose en una búsqueda crítica, sustentando los acontecimientos del pasado para luego enlazarlos con el presente.
- **Según su objetivo general:** siendo una *investigación evaluativa* analizando el funcionamiento y resultados con el objetivo de brindar

información para la toma de decisiones, permitiendo conocer la efectividad de uno o varios programas o propuestas.

3.5. Criterios de selección de los informantes y muestreo

El muestreo es un método en el cual las unidades forman un conjunto de estudio (población), donde se selecciona un reducido número de elementos (muestra), que cumplen con criterios específicos, los cuales permitirán obtener resultados generales referentes a toda la población.

La población es un conjunto de X unidades llamadas unidades estadísticas o unidades de análisis y conforman el objeto de estudio donde X es la dimensión de una población.

Una muestra es un conjunto de X unidades de muestreo o también llamados casos, elegidas entre X unidades que constituyen la población, de manera que representen a la misma, donde X es el tamaño de la muestra. La población es el objeto que se quiere conocer y la muestra es el medio para conocer, El muestreo es el método que se utiliza para seleccionar la X unidades del total de las X unidades que constituyen la población (Corbetta, 2007).

Los informantes reunieron las siguientes características:

1. Personas de 25 años en adelante. Este rango de edad permitirá obtener una respuesta consciente y realista referente al sitio.
2. Hombres y mujeres. Se pretende conocer el nivel de aceptación ante los cambios realizados por la nueva administración de ambos.
3. Que hayan asistido al PNMF más de una vez previo a la nueva modalidad de acceso a través de visitas guiadas dentro del casco de la hacienda. Esto nos permitirá identificar el nivel de aceptación, pues el visitante tendrá un previo conocimiento ante la nueva modalidad ya mencionada.

3.6. Muestra

Se ha realizado un muestreo representativo para obtener datos significativos. Para determinar el tamaño de la muestra fue necesario conocer el número de visitantes que asistió al PNMFN a lo largo del primer trimestre del año 2022, los cuales se muestran a continuación.

Tabla No. 2 Conteo de visitantes del primer trimestre del año 2022

Mes	Adultos	Menores	Total
Enero	3,786	1,023	4,809
Febrero	3,388	1,251	4,639
marzo	4,339	1,320	5,659
total	11,513	3,594	15,107

Fuente: información proporcionada por la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas del PNMFN (CONANP), 2022

Para conocer el número de la muestra de la investigación, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

En donde:

n = es el tamaño de la muestra poblacional a obtener.

N = es el tamaño de la población total (equivaliendo a 168). Para identificar este valor, fue necesario conocer la media (\bar{x}) de cada mes para determinar la media promedio trimestral, para ello se aplicó la siguiente fórmula:

$$\bar{x} + \bar{x} + \bar{x} / 3 = \bar{x}$$

σ = representa la desviación estándar de la población. (En caso de desconocer este dato es común utilizar un valor constante que equivale a 0.5).

Z = es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, por lo general se tienen dos valores dependiendo el grado de confianza que se desee siendo 99% el valor más alto (este valor equivale a 2.58) y 95% (1.96) el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable. (En caso se utilizó el 99% (2.58)).

e = representa el límite aceptable de error muestral, generalmente va del 1% (0.01) al 9% (0.09), siendo 5% (0.5) el valor estándar usado en las investigaciones. (Para este estudio se utilizó el 1% (0.01)).

A continuación, se desarrolla la fórmula sustituyendo cada elemento de acuerdo a su valor correspondiente.

$$n = \frac{(2.8)^2 (0.5)^2 168}{(0.01)^2 (168-1) + (2.58)^2 (0.5)^2}$$

$$n = \frac{(6.65) (0.25) (168)}{(0.0001) (167) + (6.65) (0.25)}$$

$$n = \frac{279.3}{(0.0162) + (1.66)}$$

$$n = \frac{279}{1.67}$$

$$n = 167$$

Por lo tanto, se deliberó aplicar 167 cuestionarios, de las cuales se realizarán 42 registros de observaciones grupales, el cual corresponde al 25% del total del número de cuestionarios.

3.7 Operacionalización de variables

Considerando los siguientes:

Objetivo general

Analizar las actitudes de los visitantes ante la implementación de la nueva dinámica en las visitas guiadas dentro del Casco Principal del Parque Nacional Molino de Flores Netzahualcóyotl, Texcoco, Estado de México.

Objetivos específicos

- Identificar los elementos cognitivos de las actitudes de los visitantes ante la implementación de la nueva dinámica en las visitas guiadas dentro del Casco Principal del Parque Nacional Molino de Flores Netzahualcóyotl, Texcoco, Estado de México.
- Identificar los elementos afectivos de las actitudes de los visitantes ante la implementación de la nueva dinámica en las visitas guiadas dentro del Casco Principal del Parque Nacional Molino de Flores Netzahualcóyotl, Texcoco, Estado de México.

- Identificar los elementos conductuales de las actitudes de los visitantes ante la implementación de la nueva dinámica en las visitas guiadas dentro del Casco Principal del Parque Nacional Molino de Flores Netzahualcóyotl, Texcoco, Estado de México.

A continuación, se plantea la operacionalización de variables referentes a la investigación:

“La operacionalización de variables consiste en un conjunto de técnicas y métodos que permiten medir la variable en una investigación, es un proceso de separación y análisis de la variable en sus componentes que permiten medirla. Se conforma por las actividades que efectúa el investigador para recolectar los datos de la población. La operacionalización de una variable consiste en un proceso de asignar categorías o identificar datos en sus características de estudio.” (Morán y Alvarado, 2010, Sampieri y Mendoza, 2018 & Cea, 2012 en Arias, 2021).

Tabla No. 3 Operacionalización de Variables

Concepto variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Actitudes: Es un juicio que evalúa positiva o negativamente un objeto.	Actitudes de los visitantes ante la implementación de la nueva dinámica en las visitas guiadas.	Cognitiva: Se basa en el conocimiento y las ideas que tenemos sobre los objetos/sujetos.	1. Días de apertura. 2. Duración del recorrido. 3. Restricción del espacio a visitar. 4. Tiempo de espera entre recorrido y recorrido. 5. Uso inapropiado del espacio (ingresar a áreas restringidas, bandalización, comportamiento inapropiado, entre otras) 6. Manejo de redes sociales 5. Historia del PNMFN. 7. Restricción de áreas por seguridad. 8. Limpieza dentro del Casco de la hacienda.
		Afectiva: Reacciones emocionales y sentimientos que produce un objeto/sujeto.	1. Recorrido guiado. 2. Tiempo de espera para el recorrido. 3. Recorridos agradables 4. Control de grupos.

			<p>5. Atención del personal</p> <p>6. Material de apoyo.</p> <p>7. Cuota de recuperación (acceso al PNMFN).</p>
		<p>Conductual: Conductas y respuestas a información guardada con anterioridad.</p>	<p>ANTES DEL RECORRIDO</p> <p>1.- Reacción del visitante al saber que los recorridos salen cada 10 minutos.</p> <p>2.- Actitud del visitante ante la espera del número de personas requerido para iniciar un recorrido guiado.</p> <p>3.- Reacción del visitante al conocer que sólo podrá tener acceso al casco de la hacienda a través de una visita guiada.</p> <p>DURANTE EL RECORRIDO</p> <p>1.- Reacción del visitante ante las indicaciones del guía.</p> <p>2.- Reacción del visitante ante el comportamiento de los miembros del grupo.</p> <p>3.- Actitud del visitante ante la restricción de paso en áreas para su conservación.</p> <p>4.- Actitud del visitante ante el tiempo destinado a la toma de fotografías.</p> <p>5.- Actitud del visitante ante el contenido histórico – ambiental del recorrido.</p> <p>6.- Actitud del visitante ante el manejo del grupo por parte del guía.</p> <p>DESPUES DEL RECORRIDO</p> <p>1.- Actitud del visitante al finalizar el recorrido.</p> <p>2.- Actitud del visitante ante la atención del personal.</p> <p>3.- Reacción del visitante ante el cierre del acceso al área comercial por la parte del Casco de la Hacienda.</p>

Fuente: Elaboración Propia, 2022.

3.8. Instrumentos utilizados para la recopilación de información

Instrumento No. 1. Escala para conocer la actitud de los visitantes ante la implementación de los recorridos en el PNMFN

Buen día. Somos Gabriela Acevedo Sibaja y Ana Karen Méndez Osorno, egresadas de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma del Estado de México, Centro Universitario UAEM Texcoco. El objetivo del siguiente estudio es hacer una investigación para elaborar un trabajo de tesis como requisito para obtener el grado de Licenciadas en Turismo, referente a las actitudes de los visitantes del PNMFN (Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl) ante la implementación de los recorridos guiados.

Le solicitamos amablemente, nos ayude respondiendo la siguiente encuesta. Gracias por tomarse unos minutos para resolverla.

Edad: _____ Lugar de procedencia : _____

Hombre () Mujer () ¿Cuántas visitas ha realizado al PNMFN?: _____

Escolaridad: _____

Instrucciones: Marca la opción de respuesta que más se asemeje a su situación:

ITEM	ESCALA				
	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	ME ES INDIFERENTE	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
COGNITIVAS					
1.-Abrir el lugar al público sólo viernes, sábado y domingo es una medida apropiada para el cuidado del sitio.					
2.- La duración del recorrido guiado es la adecuada.					
3.- La restricción del recorrido libre dentro del casco de la hacienda ayuda a tener una visita segura.					
4.- El tiempo de espera entre cada recorrido es excesivo.					
5.- Las sesiones fotográficas fomentan el mal uso de las instalaciones.					
6.- Conozco las redes sociales del PNMFN y siempre tienen información actualizada.					
7.- La información sobre la historia del PNMFN que se ofrece en los recorridos es limitada.					
8.- Por mi seguridad, se han cerrado accesos del casco de la Hacienda,					

por lo tanto, ahora tengo que rodearlo para acceder a la zona comercial.					
9.- Por cuestiones de limpieza, ya no es permitido comer dentro del casco de la Hacienda.					
AFFECTIVAS					
1.- Un recorrido libre dentro del casco de la Hacienda es más emocionante que las visitas guiadas.					
2.- Me molesta esperar a que se reúna el número de personas requeridas para iniciar un recorrido guiado.					
3.- Los recorridos guiados que a implementando el Parque son agradables.					
4.- El control del grupo por parte del guía es el adecuado.					
5.- La atención brindada por el personal que atiende en la entrada del Casco de la Hacienda y el/la guía es cortés y amable.					
6.- Me gusta que el guía utilice material de apoyo para poder comprender mejor las etapas históricas del Parque.					
7.- Me gustaría apoyar a la conservación del PNMFN pagando el acceso al casco de la Hacienda					
Comentarios:					

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Instrumento No.2. Registro de observación para conocer la actitud de los visitantes ante la implementación de los recorridos en el PNMFN

ITEM	Positiva	Indiferente	Negativa
ANTES DEL RECORRIDO			
1.- Reacción del visitante al saber que los recorridos salen cada 10 minutos.			
2.- Actitud del visitante ante la espera del número de personas requerido para iniciar un recorrido guiado.			
3.- Reacción del visitante al conocer que sólo podrá tener acceso al casco de la Hacienda a través de una visita guiada.			
DURANTE EL RECORRIDO			
1.- Reacción del visitante ante las indicaciones del guía.			
2.- Reacción del visitante ante el comportamiento de los miembros del grupo.			
3.- Actitud del visitante ante la restricción de paso en áreas para su conservación.			
4.- Actitud del visitante ante el tiempo destinado a la toma de fotografías.			

5.- Actitud del visitante ante el contenido del recorrido			
6.- Actitud del visitante ante el manejo del grupo por parte del guía.			
DESPUES DEL RECORRIDO			
1.- Actitud del visitante al finalizar el recorrido.			
2.- Actitud del visitante ante la atención del personal.			
3.- Reacción del visitante ante el cierre del acceso al área comercial por la parte del Casco de la Hacienda.			
CRITERIOS PARA IDENTIFICAR Y CLASIFICAR LAS CONDUCTAS	Sonrientes Tranquilos Atentos	Desinteresados Desidiosos Distraídos	Apáticos Con falta atención Enojados

Fuente: Elaboración propia, 2022.

3.9 Prueba piloto

El primer acercamiento que se tuvo con el visitante fue a través de una prueba piloto en donde comenzamos a realizar el registro de observación durante el recorrido y aplicamos cuestionarios a los visitantes al final de este; al momento de aplicar las encuestas, nos percatamos que el rango de edad que habíamos contemplado dejaba fuera a muchos visitantes que podían dar una opinión verídica y que habían visitado en varias ocasiones al PNMFN, por lo tanto, se decidió que el rango de edad se ampliara y fuera de 25 años en adelante, hombres y mujeres que hayan asistido al PNMFN previo a la implementación de la nueva dinámica de los recorridos guiados. Mientras tanto, en el registro de observación se registró la actitud de los visitantes antes, durante y al final de los recorridos, esta actividad nos permitió reconocer los errores en los instrumentos de trabajo.

3.10 Recopilación de información

Dos semanas después de la realización de la prueba piloto, se comenzaron a aplicar los instrumentos ya corregidos a los visitantes durante los días domingos en cinco semanas consecutivas en un horario de 12:00 a 16:00 horas. La razón por la cual se eligió el día domingo fue porque en los registros del PNMFN se identificó que este día es el que tiene mayor número de visitantes.

Una vez recolectada la información, se comenzaron a llevar los registros tanto de la guía de observación como también del cuestionario con la finalidad de conocer la actitud de los visitantes ante la nueva modalidad de las visitas guiadas.

3.11 Procedimiento para el análisis de la información.

El cálculo de porcentaje es un procedimiento que permite realizar un análisis más claro y sencillo; para ello se utilizaron cuestionarios de escala tipo Likert (se les otorgó de manera física) y un Registro de Observación que se ejecutó en el transcurso de los recorridos en el PNMFN; esta ocasión se recurrió a el apoyo de plataformas digitales especializadas, toda la información recabada fue capturada en Google Forms, la cual automáticamente generó una base de datos, la cual se revisó y complementó. A partir de dicha base de datos se obtuvieron los datos estadísticos descriptivos y porcentajes, así como las gráficas para éstos últimos.

Capítulo 4

Resultados

4.1 Introducción.

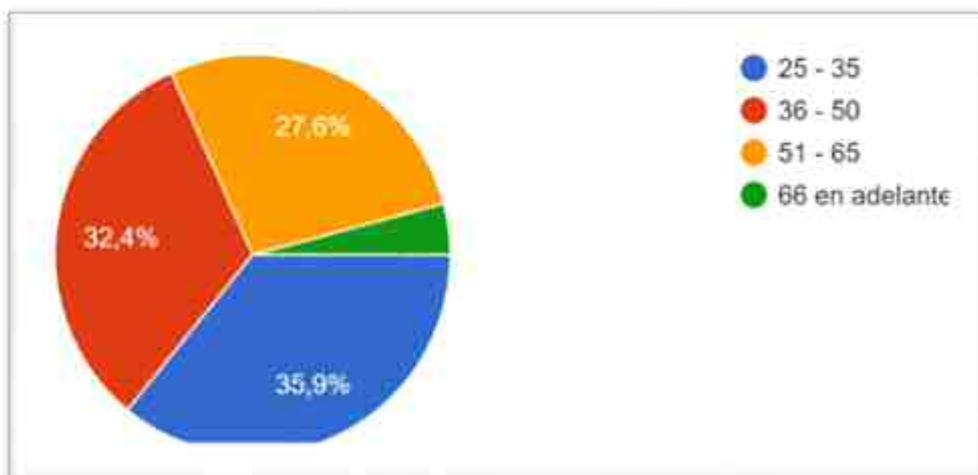
En el presente capítulo se muestra el análisis de los resultados partiendo desde una indagación a través de la aplicación de cuestionarios a visitantes que tengan arriba de 25 años y que hayan asistido más de una vez al Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl ya que fueron quienes aportan una opinión clara con respecto a los cambios en la nueva modalidad de las visitas guiadas, pues tienen la experiencia previa en cuanto al acceso. Asimismo, en cuanto al registro de observación en el trabajo de campo, se realizó a diversos grupos durante las visitas guiadas, se registraron los diferentes comportamientos que tuvieron los visitantes a lo largo del recorrido, por lo que de acuerdo a lo resuelto en los cuestionarios y lo observado, se encontró que la gran mayoría de los visitantes está de acuerdo con la implementación de los recorridos guiados, catalogándolos como medio para lograr una mayor conservación del casco de la hacienda. Sin embargo, una mínima parte de los visitantes muestran indiferencia ante la nueva modalidad de las visitas guiadas dentro del PNMFN.

4.2 Características de los visitantes

Las edades que predominan entre los visitantes encuestados se encuentran en el rango de los 25 a los 35 años, representando con un 35.9%. En segundo lugar, se ubican los visitantes de entre 36 y 50 años de edad, que representan el 32.4%;

el tercer lugar, lo ocupan los visitantes de entre 51 y 65 años de edad con un 27.6% y por último con un 4.1% a visitantes de 66 años en adelante. Por lo tanto, como podemos observar en la gráfica 1, casi tres cuartas partes de los visitantes adultos que asisten al PNMFN se encuentran entre los 25 y los 50 años, es decir, se trata de una población adulta joven.

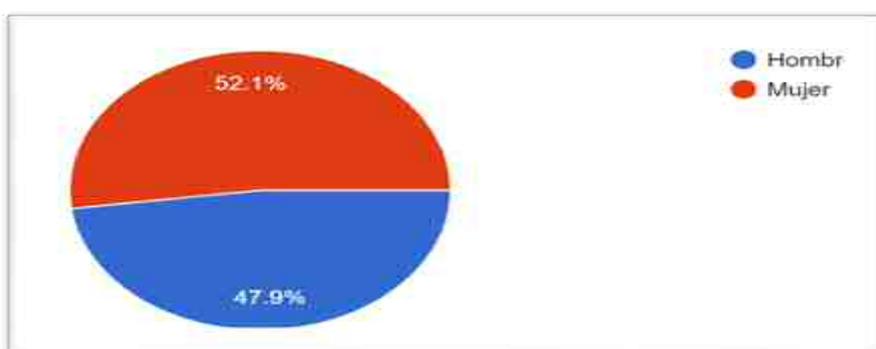
Gráfica 1. Rangos de edad



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo,2022

Por otro lado, con base en la muestra, las personas que visitan el PNMFN en una ligera mayoría son mujeres, pues representan un porcentaje del 52.1%; correspondiendo un 47.9% a los hombres, por lo que la diferencia es mínima entre ambos. Cabe mencionar que esta distribución entre hombres y mujeres es similar a la distribución de la población Estatal y nacional (51.2 % son mujeres y 48.8 % son hombres (INEGI, 2021)). Con ello se puede decir que este lugar permanece como un espacio familiar, con una distribución equitativa entre visitantes hombres y mujeres.

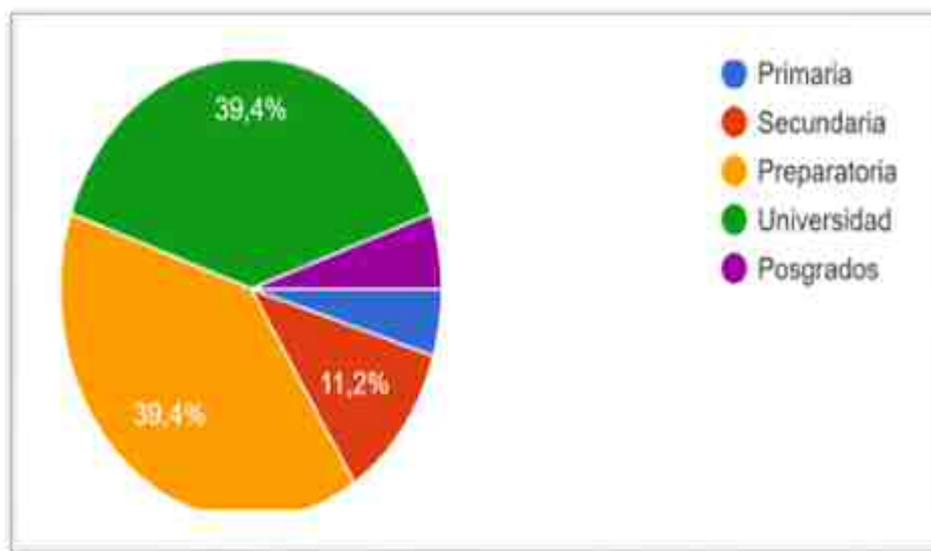
Gráfica 2. Distribución de los visitantes por género



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo,2022

En cuanto al grado de escolaridad de los visitantes del PNMFN, los datos arrojaron que un 39.4% tiene estudios universitarios; un porcentaje similar tiene estudios hasta preparatoria; un 11.2% sólo estudió hasta la secundaria, mientras que los porcentajes más bajos son; con estudios de primaria 5.3% y posgrado 4.7%. Por lo tanto, concluimos que la mayoría de los visitantes cuentan con estudios superior o medio superior ya que en la actualidad se cuenta con un mayor grado de accesibilidad a estos; es importante mencionar que las personas con este nivel académico prefieren tomar un recorrido guiado, considerándolo enriquecedor para su desarrollo cultural.

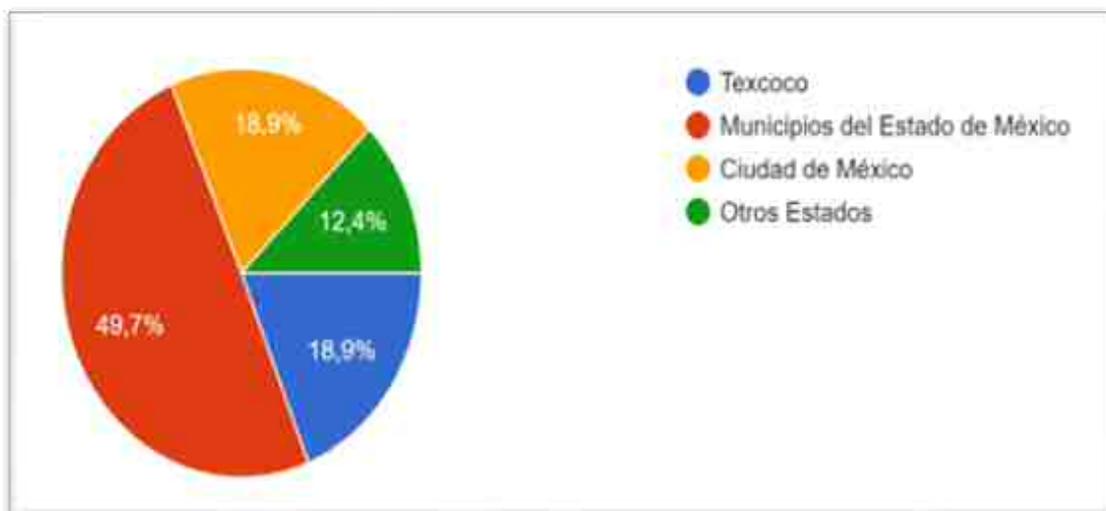
Gráfica 3. Escolaridad



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo, 2022

En cuanto al lugar de procedencia de los visitantes del PNMFN, la mayoría provienen de Municipios del Estado de México el cual corresponde a 49.7%; el 18.9 % corresponde a residentes de Texcoco e igualmente un 18.9% corresponde los que se desplazan de la Ciudad de México y una minoría son residentes de otros Estados con el 12.4%. Con ello, se puede deducir que los visitantes del PNMFN en su mayoría son personas que viven en Municipios cercanos al Estado de México y utilizan el lugar para visitas de un día.

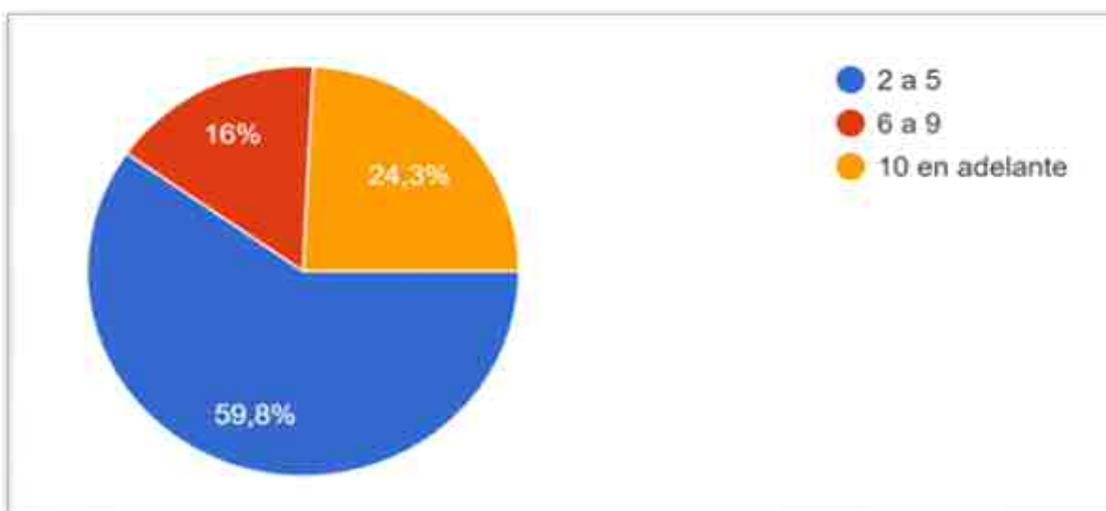
Gráfica 4. Lugar de procedencia



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo,2022

Por otra parte, con relación al número de veces que los informantes han asistido al PNMFN, más de la mitad (59.8%) lo ha visitado de 2 a 5 veces, mientras que el 24.3% lo ha visitado en más de 10 ocasiones y sólo el 16% indicó que lo ha frecuentado de 6 a 9 veces, por consiguiente, se puede deducir que los visitantes que más frecuentan el lugar son los residentes locales ya que el PNMFN es uno de los atractivos turísticos con entrada gratuita en donde converge el patrimonio mixto, al igual que es un espacio recreativo cercano al centro de Texcoco en donde se puede degustar gastronomía local.

Gráfica 5. Número de visitas que han realizado al PNMFN



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo,2022

En esta primera parte se puede concluir que el PNMFN es un espacio familiar, pues los visitantes corresponden en su mayoría a adultos jóvenes de entre 25 y 35 años de los cuales más de la mitad son mujeres, a pesar de la mínima diferencia de los visitantes hombres. Los cuales cuentan en su mayoría con estudios de universidad y/o preparatoria, fomentando el desarrollo personal y cultural del visitante. En cuanto al lugar de procedencia, los resultados arrojan que al PNMFN lo visitan personas residentes de diversos Municipios del Estado de México, y la mayoría lo visitado entre 2 y 5 veces, catalogándose como un espacio cercano, económico y de fácil acceso.

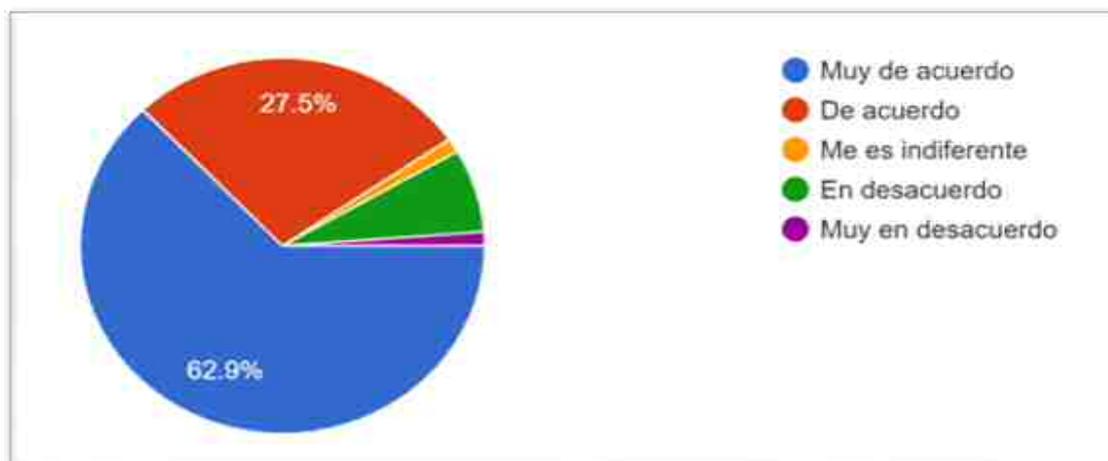
4.3 Elementos cognitivos

Como se describió en el capítulo 1, los elementos cognitivos de las actitudes están basados en el conocimiento e ideas que tenemos sobre los objetos/sujetos, estas pueden ser positivas o negativas dependiendo de la experiencia de cada individuo (Worchel, Cooper, Goethals & Olson, 2002).

A continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos correspondientes a la dimensión cognitiva en cuanto a la implementación de la nueva dinámica en las visitas guiadas dentro del Casco de la hacienda del PNMFN.

En cuanto a la apertura los días viernes, sábado y domingo, el 90% de los informantes dieron a conocer que están de acuerdo en que se tome esta medida para el cuidado del lugar, favoreciendo a la tranquilidad de flora y fauna, reduciendo cantidades de basura, al igual que se disminuye el impacto ambiental. Es importante subrayar que el 62.9% respondieron estar muy de acuerdo con esta medida. Por lo tanto, podemos deducir que esta propuesta fue tomada positivamente por los visitantes.

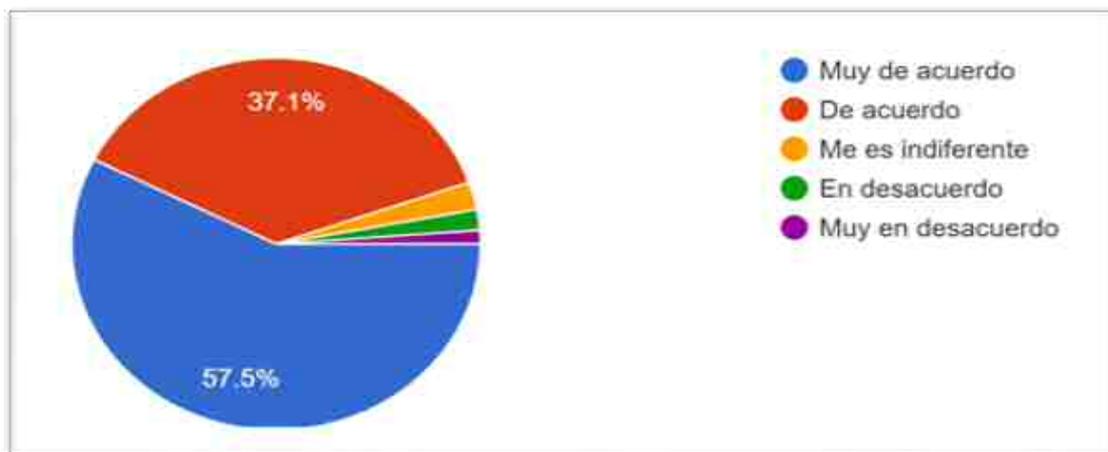
Gráfica 6. Abrir el lugar solamente viernes, sábados y domingos es una medida apropiada para el cuidado del sitio



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo, 2022

De la misma forma el 96% de los informantes están de acuerdo con que la duración del recorrido guiado es apropiado, destaca el dato de que el 57.5% hace referencia a estar muy de acuerdo con esta. Por lo tanto, se concluye que el tiempo de duración del recorrido guiado es adecuado.

Gráfica 7. La duración del recorrido guiado es el adecuado

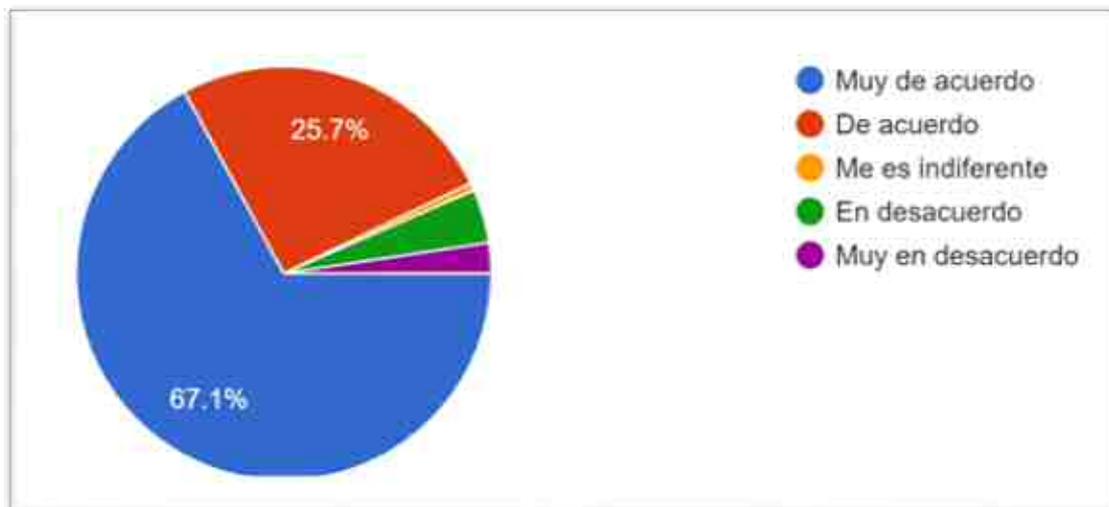


Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo, 2022

Por otra parte, sobre la restricción del recorrido libre dentro del casco de la hacienda del PNMFN, casi la totalidad de informantes opina que ello las hace más seguras, incluso más de la mitad de los encuestados indica que está muy de acuerdo porque brindan un recorrido seguro evitando conglomeraciones, representándose en un 67.1%. Cabe señalar que esta medida implica una restricción en ciertas áreas, manteniendo una ruta segura y puntos específicos

dentro de la visita. De modo que la respuesta de los informantes es positiva, facilitando al guía un mejor manejo del grupo durante el recorrido.

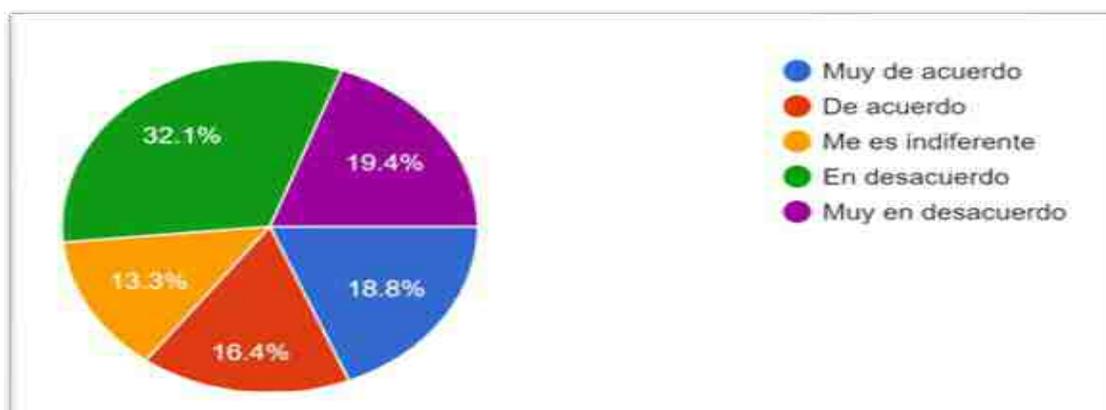
Gráfica 8. La restricción del recorrido libre dentro del casco de la hacienda ayuda a tener una visita segura



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo, 2022

En cuanto al tiempo de espera entre cada recorrido, un poco más de la mitad está en desacuerdo con que el tiempo sea excesivo (51.5%), sin embargo, una cuarta parte (35.2%) considera que sí es excesivo; por otra parte, un 13.3% se muestran indiferentes ante esta cuestión. Por lo tanto, se puede deducir que una ligera mayoría está de acuerdo con el tiempo de espera, sin embargo, se observó que los visitantes que asistieron con niños mostraban incomodidad durante el tiempo de espera, inclusive durante la recopilación de información se identificaron comentarios como “es bueno lo que se implementó, aunque el tiempo de espera desespera a los niños”.

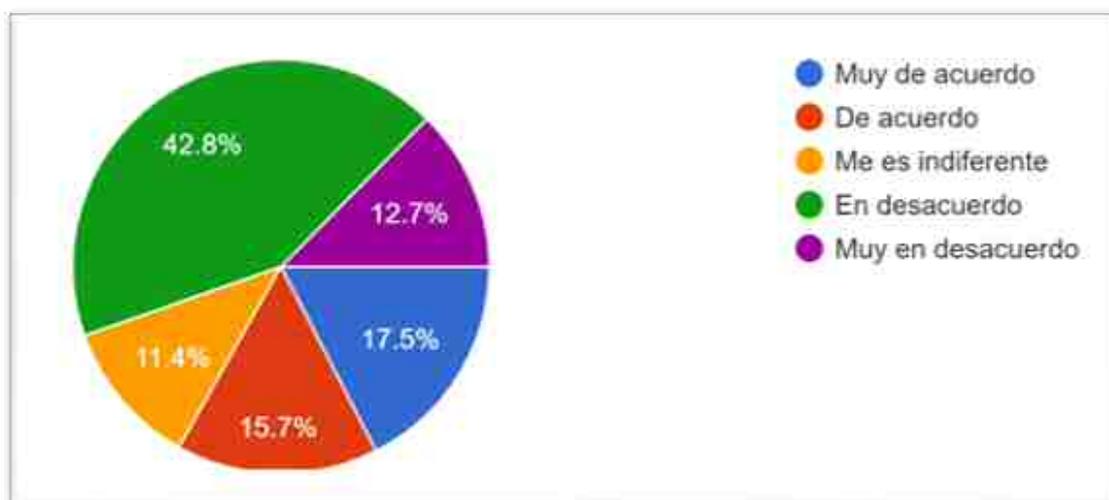
Gráfica 9. El tiempo de espera entre cada recorrido es excesivo



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo, 2022

Por otra parte, más de la mitad (55.5%) difiere en que las sesiones fotográficas fomenten el deterioro de las instalaciones. Sin embargo, una parte importante (34.2%) opina que las sesiones fotográficas sí deterioran las instalaciones. De modo que, podemos concluir que existe una opinión dividida y que una ligera mayoría de visitantes opina que las tomas fotográficas no fomentan el deterioro de las instalaciones. Es importante mencionar que las sesiones fotográficas con equipo profesional actualmente no se encuentran permitidas debido al carácter irrespetuoso que han tenido diversas personas, sin embargo, la toma de fotografías de manera personal, siempre y cuando se respeten las áreas restringidas y las indicaciones del guía, puedan ser parteaguas para la difusión del espacio, animando a más personas a visitarlo; de igual forma indirectamente servirá para obtener un archivo histórico en donde se podrá identificar las mejoras del parque en un futuro.

Gráfica 10. Las sesiones fotográficas fomentan el deterioro de las instalaciones



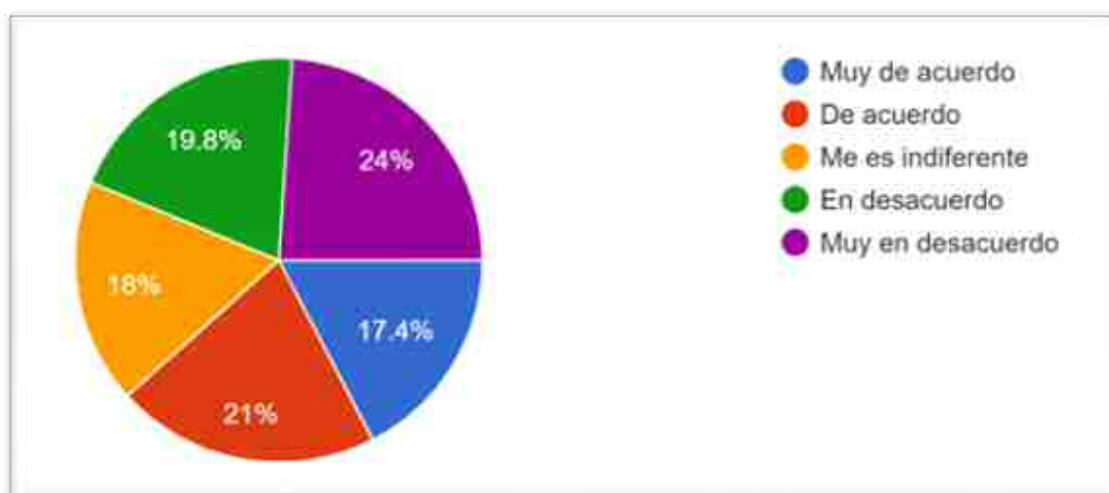
Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo, 2022

En cuanto al tema del manejo de redes sociales y la información actualizada del PNMFN 43.8% de los informantes consideran estar en desacuerdo al respecto, debido a que el contenido que suben a la red no es constante, por lo tanto, no se encuentra actualizada; al mismo tiempo, no generan publicaciones atractivas para un posible visitante. Un 38.4% opina estar de acuerdo con el manejo de sus redes sociales. Sin embargo, es importante notar que existe un 18% que se muestra indiferente al tema de las redes probablemente por no considerarlo un aspecto importante. Por otro lado, también es importante notar que el porcentaje

más alto en las opciones de respuesta (24%) fue para quienes opinaron estar muy en desacuerdo en que la información siempre está actualizada en las redes sociales del Parque, pues es una cuarta parte de los informantes. Por consiguiente, se puede concluir que existe una opinión dividida con que la información en redes sociales es actualizada y que, aunque a un sector considerable le es indiferente el tema de las redes una parte importante considera que no existe un buen manejo de las redes.

La importancia de actualizar la información en redes sociales permite una mayor difusión de los eventos programados, así como la difusión información referente a la historia del Parque, anécdotas o leyendas, entre otros, despertando el interés del posible visitante, motivándolo a por conocer el lugar.

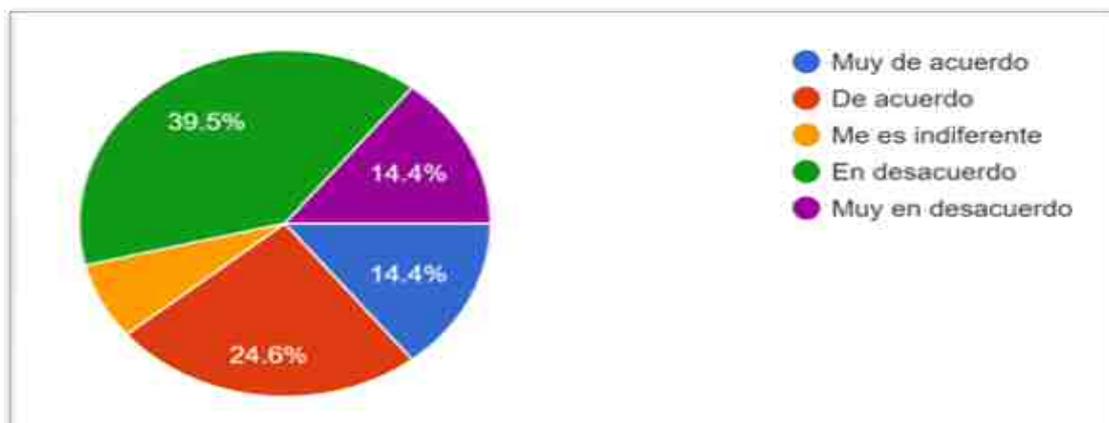
Gráfica 11. Conozco las redes sociales del PNMFN y siempre tienen información actualizada



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo, 2022

En cuanto a la información ofrecida sobre la historia del PNMFN en los recorridos, la respuesta es positiva ya que más de la mitad (53.9%) están en desacuerdo en que esta es limitada, mientras que a un poco más de la cuarta parte (39%) le gustaría conocer más a fondo de la historia pues cree que la información que se ofrece en el recorrido guiado no es suficiente. Por lo tanto, se concluye que la información que ha recopilado el PNMFN para ofrecer a los visitantes en sus recorridos es satisfactoria de manera general, pero que un sector importante solicita mayor información, lo cual es importante tomar en consideración para la administración del parque.

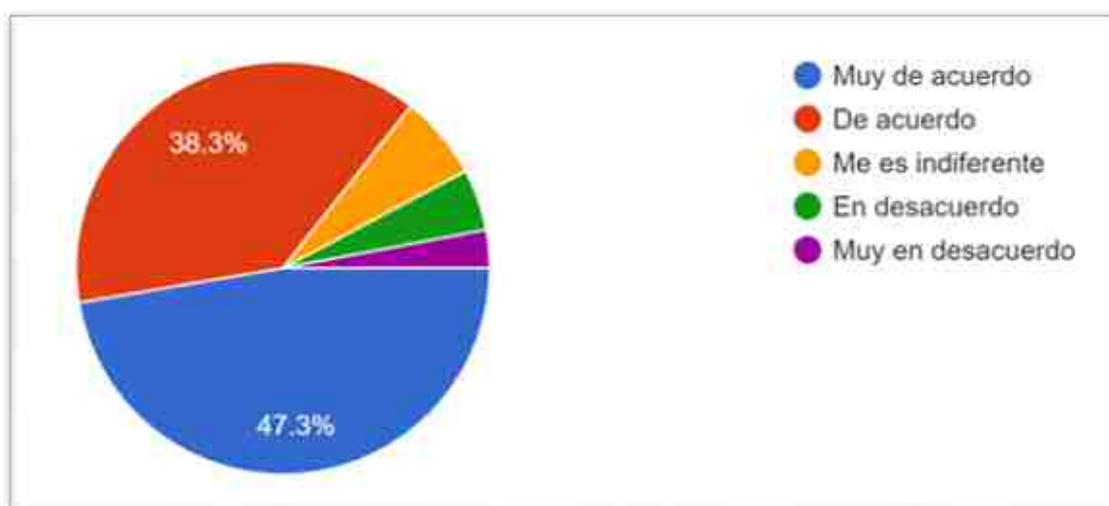
Gráfica 12. La información sobre la historia del PNMFN que se ofrece en los recorridos es limitada



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo, 2022

Por otro lado, en cuanto al cierre a diversas áreas del casco de la hacienda, por razones de seguridad más del 80% mencionan estar a favor de restringir ciertas áreas, aunque esto implique rodear la misma para llegar al área comercial mientras sea por su seguridad y sólo una minoría de 10% se encuentra en desacuerdo con esta medida. Por lo tanto, la mayoría considera que esta medida de seguridad es apropiada ya que el PNMFN tiene áreas de derrumbe o posible derrumbe, así mismo, tiene secciones que se encuentran maltratadas por el paso del tiempo y de la humanidad.

Gráfica 13. Por mi seguridad, se han cerrado accesos del casco de la hacienda, por lo tanto, ahora tengo que rodear para acceder a la zona comercial

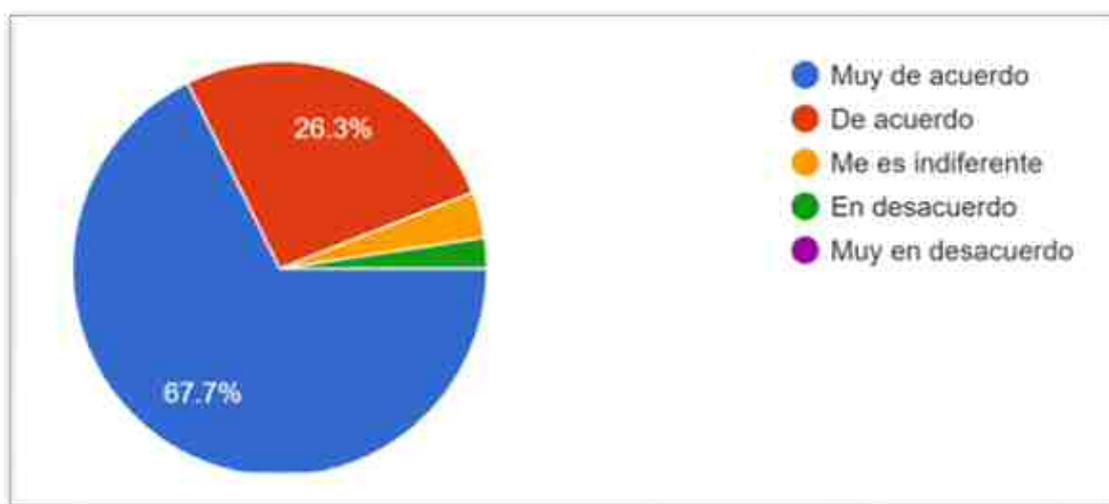


Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo, 2022

De la misma forma, más del 90% están muy de acuerdo en que ya no esté permitido comer dentro del casco de la hacienda por cuestiones de limpieza y

menos del 5% se encuentra en desacuerdo en que no pueda introducir alimentos y bebidas, que pueda degustar durante su recorrido. Se concluye que los visitantes están a favor de esta medida para el mantenimiento, limpieza y cuidado del espacio indicando que la nueva dinámica de la visita guiada a permitido tener en mejores condiciones al PNMFN dando ahora una imagen de orden y un paisaje histórico-natural.

Gráfica 14. Por cuestiones de limpieza, ya no es permitido comer dentro del casco de la hacienda



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo, 2022

Con base en los resultados de las preguntas del componente cognitivo, es decir, el conocimiento y las ideas que tenemos sobre los objetos/sujetos (...), se puede concluir que los informantes se encuentran a favor de la implementación de las visitas guiadas en el parque e incluso consideran apropiado que solo su apertura sean los viernes, sábados y domingos, tomándolo como una medida adecuada para el cuidado de sitio. Mientras tanto durante la espera para tomar un recorrido guiado, la mayoría de las personas se mostraron conformes, agrupándose y siguiendo las indicaciones del personal, al mismo tiempo, los informantes toman en consideración la restricción del recorrido libre dentro del casco de la hacienda pues ayuda a tener una visita segura, brinda mayor tranquilidad de la flora y fauna, favorecen la limpieza del Parque.

En cuanto al tiempo de espera entre cada recorrido la mayoría se encuentra conforme, sin embargo, se presentan algunos casos en que los menores de edad muestran inquietudes por esperar. En cuanto al tema de las sesiones fotográficas

siempre y cuando respeten las indicaciones del Parque pueden ser beneficiosas, volviéndolas publicidad indirecta logrando atraer un mayor número de visitantes, favoreciendo el manejo y publicidad en redes sociales, volviéndola más interesante; ya que más de la mitad de los informantes indican que la información que manejan en las redes sociales no se encuentra actualizada y por lo tanto no la consideran atractiva.

En cuanto a la información que brinda el PNMFN durante sus recorridos, la mayoría de los informantes consideran que es la adecuada, aunque una parte considerable le gustaría recibir más información acerca de la historia del lugar.

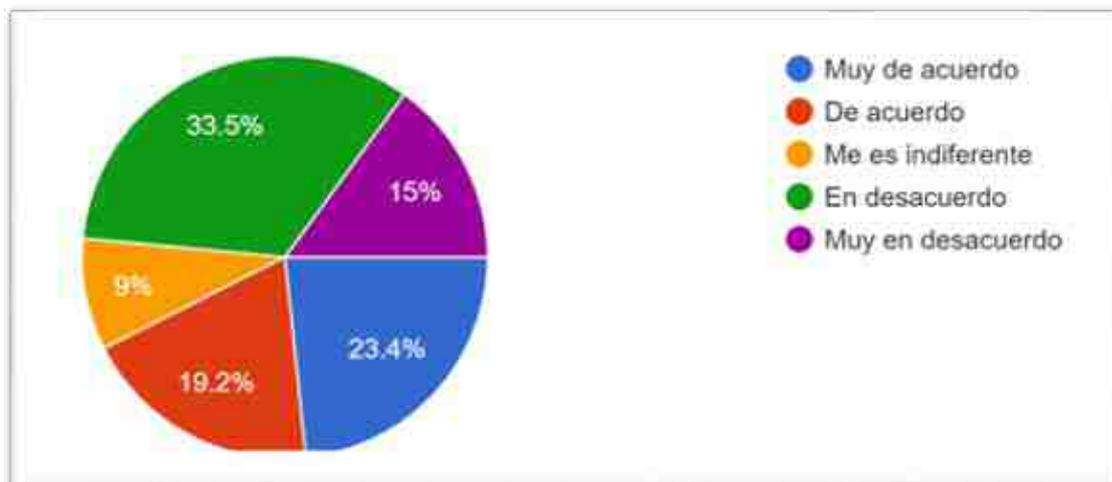
Para finalizar, los informantes manifiestan positivamente restringir áreas de acceso a la zona comercial desde el casco de la hacienda, aunque eso implique caminar más, previniendo accidentes en zonas de derrumbe y embotellamientos. lo cual es una respuesta a favor para mantener limpio y con un correcto mantenimiento al PNMFN.

4.4 Elementos afectivos

Los elementos afectivos de las actitudes son, como se definió en el capítulo 1, las reacciones emocionales y sentimientos que produce un objeto/sujeto, estas pueden ser negativas o positivas (Worchel, Cooper, Goethals, & Olson, 2002).

A continuación, se presenta el análisis de los resultados de las preguntas afectivas. Con la nueva modalidad que recién se está implementando en el PNMFN, en cuanto a que las visitas sólo pueden ser guiadas, los informantes muestran reacciones de afecto en diferentes sentidos. Esto se ve reflejado, por un lado, en las respuestas de cerca de la mitad (48.5%) de los encuestados que consideran más emocionante las visitas guiadas que las que no lo son, mientras que un 42.6% están opina que un recorrido libre sería más emocionante. Podemos observar que no existe una gran diferencia entre las respuestas de ambas actitudes y que la opinión de los informantes se encuentra dividida, ya que algunos están acuerdo con esta nueva modalidad, sin embargo, un número similar se encuentran en desacuerdo con esta. Se puede intuir que esta reacción podría estar relacionada con lo reciente de la implementación del cambio y la valoración que hay sobre el transitar de manera libre en el lugar. Este es también un tema relevante para ser considerado por los administrativos del Parque.

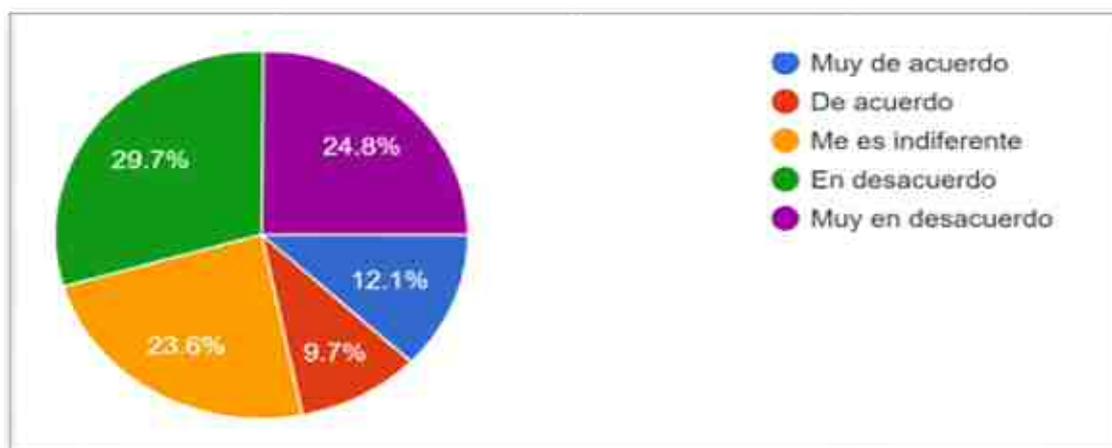
Gráfica 15. Un recorrido libre dentro del casco de la hacienda es más emocionante que las visitas guiadas



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo, 2022

Del mismo modo, más de la mitad de los informantes opinan que no les molesta esperar a que se reúna el número de personas para iniciar un recorrido guiado, el 23.6% se muestran indiferentes ante la espera, mientras que al 22% sí le molesta esperar a que se forme un grupo para iniciar el recorrido. Por lo tanto, podemos decir que la mayoría de los informantes (78%, entre quienes están de acuerdo y quienes son indiferentes) aceptan la medida implementada de esperar a que se formen grupos para iniciar un recorrido, pues podemos inferir que en parte se relaciona con que consideran que es más divertido tomar una visita guiada.

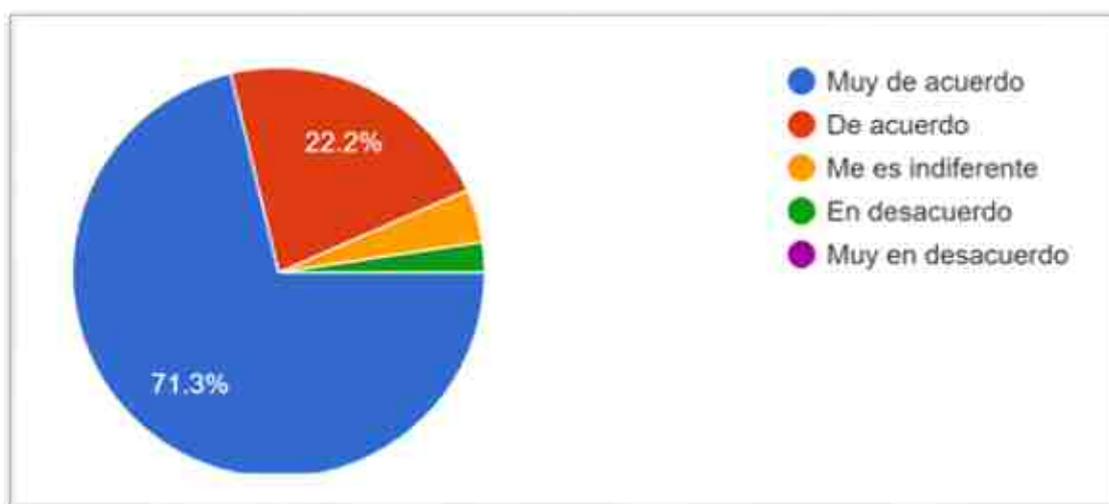
Gráfica 16. Me molesta esperar a que se reúna el número de personas requeridas para iniciar un recorrido



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo, 2022

Ahora bien, en cuanto a la forma en que se han implementado los recorridos en el PNMFN, la gran mayoría (93.5%) ha tenido una reacción afectiva positiva pues consideran amenas las visitas guiadas, mientras que sólo una mínima parte se muestra indiferente (4.2%) y los que están en desacuerdo representan apenas el 2,4%. Por lo tanto, la implementación de esta actividad tiene una alta aceptación pues a nueve de cada diez visitantes les agradó tomar las visitas guiadas puesto que la atención es más cercana hacia los visitantes; del mismo modo, se muestran satisfechos al conocer la parte histórica-cultural, mejorando la recomendación de boca a boca e incrementando el interés y la valoración del Parque.

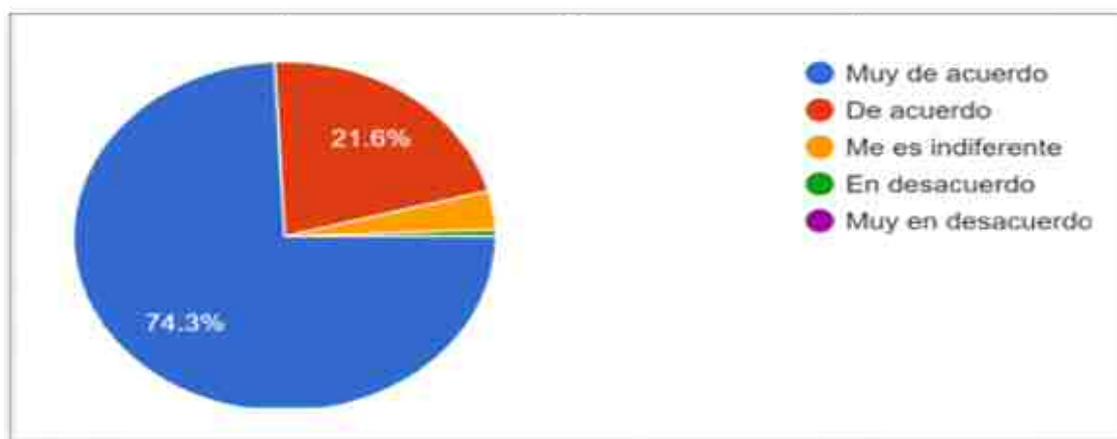
Gráfica 17. Los recorridos guiados que ha implementado el Parque son agradables



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo, 2022

De igual forma, casi la totalidad (96%) de los informantes consideran que, al momento de tomar una visita guiada, el guía mantiene un adecuado control sobre el grupo al que le está dando el recorrido (74% está muy de acuerdo). Por lo tanto, se puede deducir que el personal se encuentra capacitado para mantener un orden adecuado dentro del casco principal, evitado aglomeraciones del público que lo visita e impidiendo un mayor desgaste en las instalaciones del PNMFN. Lo anterior implica una mayor satisfacción al visitante. Cabe señalar que los guías que están encargados de realizar las visitas son estudiantes a nivel medio superior y superior, y que en su mayoría se encuentran cursando la carrera de turismo, aprovechando la oportunidad que el Parque les brinda para desarrollar la habilidad de ser guías interpretativos del Patrimonio.

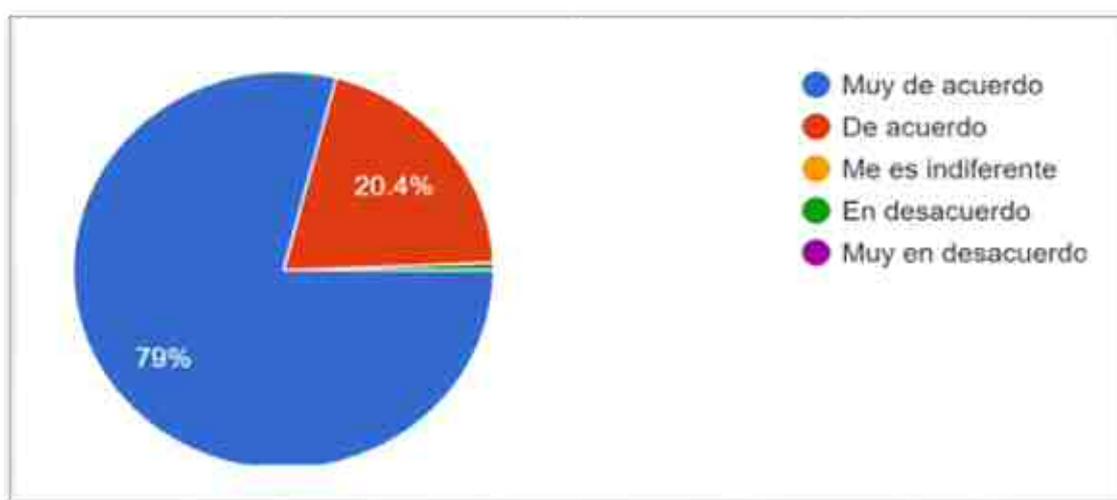
Gráfica 18. El control del grupo por parte del guía es el adecuado



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo, 2022

Otro punto importante es, la atención que brinda el personal del PNMFN al recibir al visitante en la entrada principal y los guías que brindan los recorridos guiados. Casi el 100% de los informantes consideran muy adecuado el trato brindado, pues están de acuerdo en que los guías son amables, ya que estos voluntariamente se ofrecieron para ayudar a los visitantes a tomarles fotografías, para atender sus dudas, los condujeron con amabilidad, entre otras acciones, favoreciendo un mayor disfrute de las instalaciones a los visitantes. Se puede decir que esta es actualmente una de las áreas mejor valoradas por los asistentes.

Gráfica 19. La atención brindada por el personal que atiende a la entrada del Casco de la Hacienda y el/la guía es cortés y amable

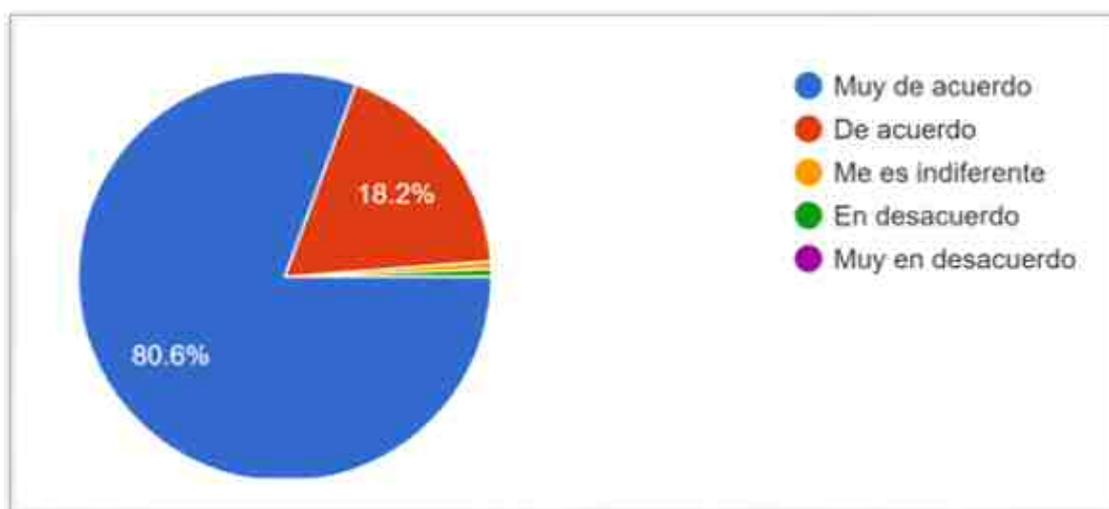


Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo, 2022

Al mismo tiempo, casi todos los visitantes (99%) manifestaron el gusto por el hecho de que los guías utilicen material de apoyo (carteles, fotografías antiguas

e ilustraciones específicas acerca del mecanismo del funcionamiento del batán), pues les ayuda a comprender de manera fácil y didáctica las etapas por las cuales ha pasado el PNMFN, y de igual manera ofrecen datos sobre los eventos especiales o particulares que se han llevado a cabo en el sitio, tales como filmaciones de películas, series y videos musicales generando un reconocimiento del espacio donde alguna vez se encontró el visitante fomentado la conservación del parque para que en un futuro se puedan realizar nuevas filmaciones. Este aspecto, favorece la valoración positiva de los recorridos guiados, aunque sean necesariamente de esta manera.

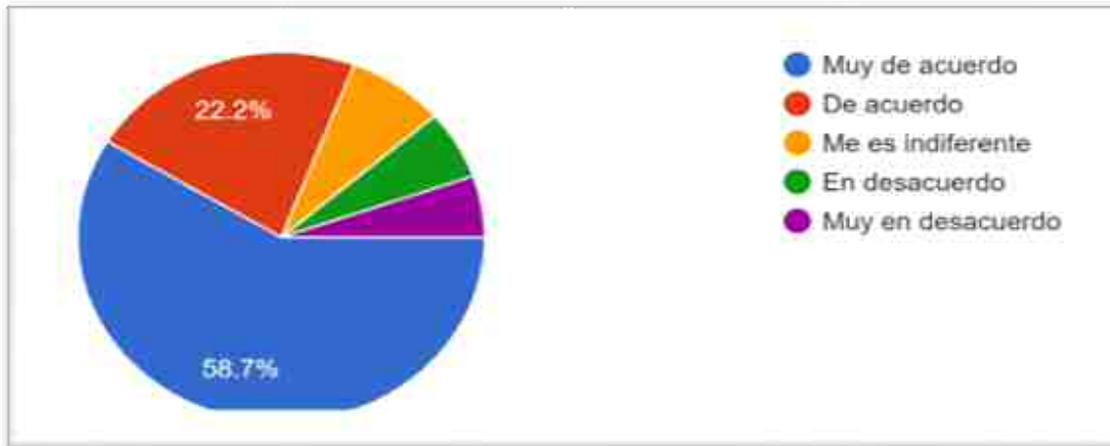
Gráfica 20. Me gusta que el guía utilice material de apoyo para poder comprender mejor las etapas históricas del Parque



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo, 2022

Por otra parte, en cuanto a la posibilidad de apoyar a la conservación del PNMFN a través de un pago por el acceso al casco principal los informantes en su mayoría (80.9%) se mostraron dispuestos a ello, sin embargo, existe una minoría del 10% que estaría en desacuerdo en cubrir una cuota por el acceso y un 7.8% que se muestra indiferente ante esta posibilidad. Por lo tanto, se puede decir que, si el PNMFN solicitara una cuota de recuperación para su conservación, a través de un pago para el acceso al casco principal, la mayoría de ellos no tendrían problema en cubrirla, siempre y cuando su objetivo principal sea la conservación. Pero, más allá de que esto sea posible dadas las diferentes condiciones administrativas y legales, este dato muestra la sensibilidad de los visitantes en favor de la conservación del PNMFN.

Gráfica 21. Me gustaría apoyar a la conservación del PNMFN pagando el acceso al casco de la hacienda



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo, 2022

En el análisis de los resultados de las preguntas del componente afectivo se puede observar que existe una gran similitud entre los informantes que están de acuerdo y los que no están de acuerdo ante la implementación de que los recorridos solo sean guiados. Del mismo modo, a más de la mitad de los informantes no les molesta esperar a que se reúna el número de personas para iniciar un recorrido guiado, sin embargo, las personas que asistieron con niños mostraron disgusto ya que estos se desesperaban fácilmente, inquietando al resto de los participantes. Por otro lado, los informantes mostraban aceptación ante la implementación de los recorridos guiados considerándolos agradables ya que el manejo del grupo por parte de guía fue el adecuado evitando aglomeraciones e impidiendo un mayor desgaste de las instalaciones, a pesar de ello se observaron informantes que no acataron las indicaciones del guía, accediendo a áreas cerradas o restringidas al público en general, a pesar de que el guía mostro amabilidad, consideración y atención para hacer el recorrido más agradable, utilizando diversos materiales de apoyo tales como: carteles, fotografías antiguas, entre otros.

Otro punto importante es el grado de aceptación por la conservación del PNMFN por parte de los informantes, ya que se mostraron de acuerdo en cubrir un pago de acceso al lugar, siempre y cuando sea destinado a la conservación.

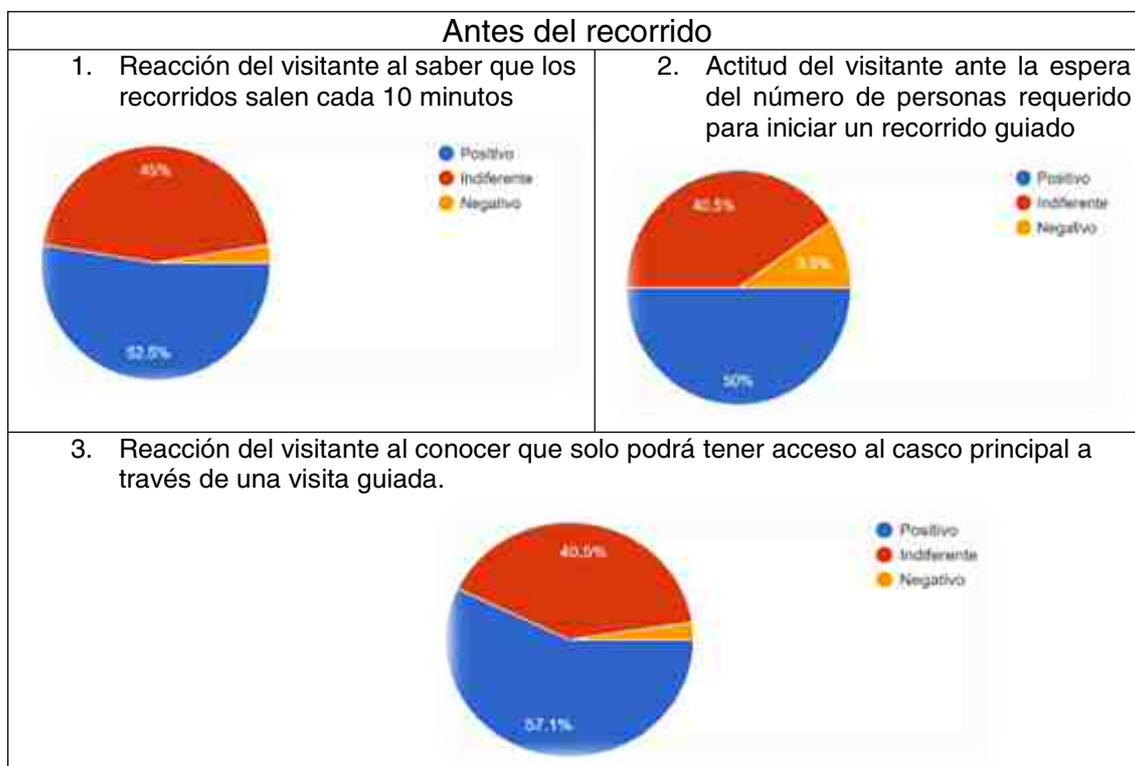
4.5 Elementos conductuales

Como se señaló en el capítulo 1, los elementos conductuales de las actitudes son aquellas conductas o comportamientos observables relativos a respuestas positivas o negativas específicas hacia un objeto/sujeto a partir de la información almacenada con anterioridad.

A continuación, se muestra el análisis de la información obtenida con la guía de observación antes, durante y después del recorrido.

4.5.1 Antes del recorrido

Tabla No. 4 Registro de observación antes del recorrido



Fuente: Elaboración propia, 2022

Previo al inicio del recorrido se observaron tres circunstancias importantes para conocer la actitud de los visitantes ante la nueva modalidad de visitas guiadas que ha implementado el PNMFN identificando las reacciones positivas o negativas. En la entrada del casco principal se observó que a los visitantes se les informaba acerca de que cada recorrido comenzaba cada 10 minutos, a lo cual un poco más de la mitad (52.5%) mostró una respuesta conductual positiva, mostrándolo a través de su lenguaje corporal y las gesticulaciones faciales; tales

como sonrisas, sin embargo, un alto porcentaje (45%) se mostró indiferente ante esta situación.

La razón de los intervalos de 10 minutos es que se reúna un adecuado número de personas (se observaron grupos de entre 10 y 30 visitantes) para dar inicio a los recorridos, ante esto el 50% de los visitantes tuvieron una reacción positiva, el 40.5% fueron indiferentes y una mínima parte (9.5%) fue negativa. Al mismo tiempo se les informaba que únicamente podrían tener acceso al casco principal a través de una visita guiada, de los cuales, más de la mitad tuvieron una reacción positiva (57.1%) y el 40.5% reaccionaron con indiferencia.

De tal suerte, se puede decir que la espera generalmente no representa una molestia para los visitantes, a menos que el tiempo para reunir el número adecuado de personas sea más tardado de lo normal.

4.5.2 Durante el recorrido

Tabla No. 5 Registro de observación durante el recorrido

Durante el recorrido																	
<p>1. Reacción del visitante ante las indicaciones del guía</p> <table border="1"> <caption>Reacción del visitante ante las indicaciones del guía</caption> <thead> <tr> <th>Reacción</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Positivo</td> <td>57.1%</td> </tr> <tr> <td>Indiferente</td> <td>40.5%</td> </tr> <tr> <td>Negativo</td> <td>2.4%</td> </tr> </tbody> </table>	Reacción	Porcentaje	Positivo	57.1%	Indiferente	40.5%	Negativo	2.4%	<p>2. Reacción del visitante ante el comportamiento de los miembros del grupo</p> <table border="1"> <caption>Reacción del visitante ante el comportamiento de los miembros del grupo</caption> <thead> <tr> <th>Reacción</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Positivo</td> <td>66.7%</td> </tr> <tr> <td>Indiferente</td> <td>28.6%</td> </tr> <tr> <td>Negativo</td> <td>4.7%</td> </tr> </tbody> </table>	Reacción	Porcentaje	Positivo	66.7%	Indiferente	28.6%	Negativo	4.7%
Reacción	Porcentaje																
Positivo	57.1%																
Indiferente	40.5%																
Negativo	2.4%																
Reacción	Porcentaje																
Positivo	66.7%																
Indiferente	28.6%																
Negativo	4.7%																
<p>3. Actitud de los visitantes ante la restricción de paso en áreas para su conservación.</p> <table border="1"> <caption>Actitud de los visitantes ante la restricción de paso en áreas para su conservación</caption> <thead> <tr> <th>Actitud</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Positivo</td> <td>83.3%</td> </tr> <tr> <td>Indiferente</td> <td>11.9%</td> </tr> <tr> <td>Negativo</td> <td>4.8%</td> </tr> </tbody> </table>	Actitud	Porcentaje	Positivo	83.3%	Indiferente	11.9%	Negativo	4.8%	<p>4. Actitud del visitante ante el tiempo destinado a la toma de fotografías.</p> <table border="1"> <caption>Actitud del visitante ante el tiempo destinado a la toma de fotografías</caption> <thead> <tr> <th>Actitud</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Positivo</td> <td>28.6%</td> </tr> <tr> <td>Indiferente</td> <td>69%</td> </tr> <tr> <td>Negativo</td> <td>2.4%</td> </tr> </tbody> </table>	Actitud	Porcentaje	Positivo	28.6%	Indiferente	69%	Negativo	2.4%
Actitud	Porcentaje																
Positivo	83.3%																
Indiferente	11.9%																
Negativo	4.8%																
Actitud	Porcentaje																
Positivo	28.6%																
Indiferente	69%																
Negativo	2.4%																



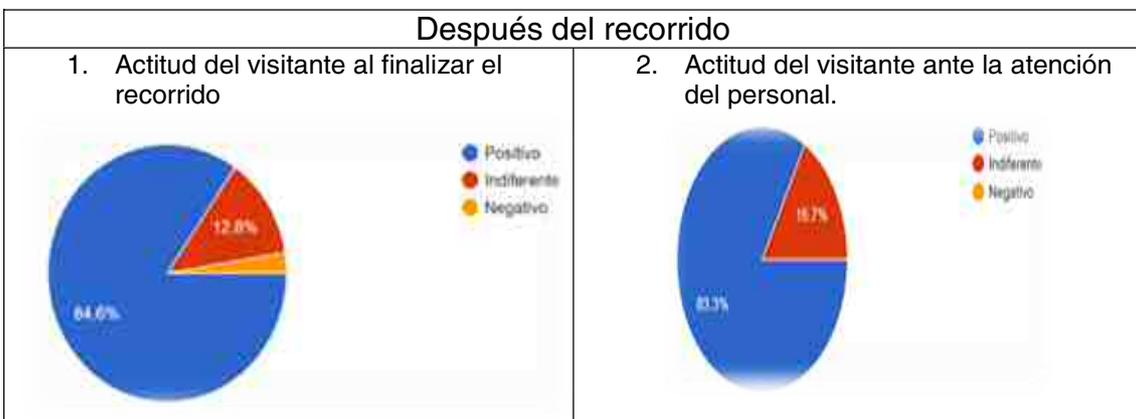
Fuente: Elaboración propia, 2022

A lo largo del recorrido se observó que la mayoría de los visitantes reaccionaron positivamente ante las indicaciones del guía (85.7%), asimismo el visitante reaccionó positivamente (56.7%) ante el comportamiento de los demás miembros del grupo, aunque una tercera parte se mostró indiferente (28.6%). Una de las medidas que el PNMFN tomó fue la restricción de diferentes áreas con el fin de conservarlas y ante esto un 83.3% mostró una reacción positiva ante tal medida. Ante el tiempo destinado a la toma de fotografías, casi el 70% de los visitantes se mostró indiferente y casi la tercera parte tuvo una reacción positiva. En cuanto a la información brindada por el guía en el transcurso del recorrido, la mayoría de los visitantes se vio conforme (83.3%) con el contenido del recorrido y en cuanto al manejo del grupo el 69% mostró una actitud positiva y el 21.4% se mostró indiferente.

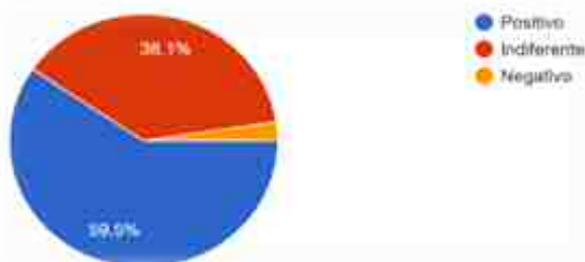
Por lo anterior, se puede concluir que los visitantes reaccionaron positivamente ante la nueva modalidad de los recorridos guiados ya que lo consideran favorable para lograr una mejor conservación del lugar.

4.5.3 Después del recorrido

Tabla No. 6 Registro de observación al final del recorrido



3. Reacción del visitante ante el cierre del acceso al área comercial por la parte del Casco de la Hacienda.



Fuente: Elaboración propia, 2022

Al término del recorrido la mayoría (84.6%) de los visitantes se mostraron satisfechos con la visita guiada al igual con la atención del personal (83.3%). La reacción de los visitantes al momento en que observan el cierre del acceso al área comercial desde el casco principal, la mayoría (59.5%) mantiene una actitud favorable al tener que rodear el casco principal, sin embargo, un 38.1% se muestran indiferentes con tal acción. De tal manera, se observó que, al finalizar el recorrido, las conductas de los visitantes mostraron aceptación ante la nueva modalidad, sin embargo, se observaron comportamientos negativos como enfado al no poder acceder a ciertas áreas hoy restringidas e incluso algunos visitantes no respetaron las indicaciones del guía accediendo a espacios cerrados al público.

En cuanto a la guía de observación se pudieron conocer las actitudes de los visitantes, antes, durante y después del recorrido. Al inicio se pudo observar que a los visitantes se les informaba acerca del tiempo de espera que es de cada 10 minutos del cual más de la mitad de los visitantes tuviera una reacción positiva, sin embargo, también se encontró que muchos de los visitantes mostraron una actitud indiferente. Al mismo tiempo se les daba a conocer que para tener acceso al casco principal debería ser a través de una visita guiada del cual más de la mitad estuvieron de acuerdo. Al momento de iniciar la visita guiada el guía dio las instrucciones correspondientes para el inicio de la visita teniendo casi un 90% de los visitantes se mantuvieron con una actitud positiva, una de las instrucciones que se dio a conocer fue que por cuestiones de conservación muchas de las áreas estarían restringidas para lo cual más del 80% de los visitantes su reacción fue positiva, en cuanto al tema del tiempo de toma de fotografías los visitantes se mostraron indiferentes con casi el 70%. a lo largo del recorrido el guía brindó información de interés para el visitante, manejando un lenguaje fácil y claro para

comprender, por lo tanto, los visitantes se mostraron de acuerdo con el contenido del recorrido, así mismo se mostraron positivos en cuanto al manejo del grupo por parte de guía. Por último, al término del recorrido los visitantes mostraron una actitud satisfactoria con la visita guiada, de igual manera les agrado la atención del personal del PNMFN, incluso pareció no molestarles tener que rodear el casco principal para poder llegar al casco principal.

Por lo tanto, se concluye que la mayoría de los visitantes mantuvo una actitud positiva a lo largo de la visita, aprobando los cambios que han estado ejecutando actualmente.

4.6 Discusión

Las actitudes se refieren a un estímulo; es decir, tienen un antecedente y siempre se dirigen a un sujeto/objeto. Por lo tanto, se tienen diferentes actitudes dependiendo si el objeto es específico o general (conjunto de elementos relacionados), siendo juicios que reflejan expresiones agradables y desagradables hacia el sujeto/objeto, estando *representadas en la memoria*. Por eso, se ajustan a nuestra red o estructura de representaciones en la misma.

Las actitudes se *desarrollan a partir de la información cognoscitiva, afectiva o conductual*. Esto significa que las evaluaciones de los objetos se basan en el conocimiento y las ideas sobre ellos (*información cognoscitiva*), reacciones emocionales y sentimientos (*información afectiva*) y conductas y respuestas anteriores (*información conductual*).

Por lo tanto, una **actitud** es un juicio que evalúa positiva o negativamente un objeto. Así una actitud representa la predisposición favorable o negativa de un individuo hacia un objeto/sujeto (Worchel, et al., 2002).

En este caso particular, se puede mencionar que los datos obtenidos muestran de manera general una actitud positiva ante la nueva implementación de los recorridos guiados en el PNMFN. Entre los aspectos mejor aceptados están la apertura a solo viernes, sábados y domingos, la restricción de un recorrido libre hacia uno guiado pues facilita el manejo de los visitantes durante su visita y el trato que brinda el personal al visitante generando un ambiente agradable. En particular se observó desde cada dimensión lo siguiente:

Elemento cognitivo: Se observó el comportamiento positivo de los informantes que visitaron con anterioridad el PNMFN cuyo casco principal anteriormente era de acceso libre. Un ejemplo claro es al momento de acceder a esperar a que se junte un número de personas para iniciar un recorrido guiado: en su mayoría los informantes mostraron una actitud positiva. Sin embargo, un número considerable de visitantes se manifestaron en desacuerdo, principalmente los que iban acompañados de niños ya que éstos se desesperaban.

Elemento afectivo: En este aspecto se observó también la reacción positiva de los informantes ante los cambios implementados, tal es el caso de la toma de fotografías o cierre de acceso a diversas áreas pues en general se mostraron satisfechos.

Elemento conductual: Se observó el comportamiento de los informantes ante las instrucciones brindadas por el personal; la mayoría siguieron con cordialidad las indicaciones a lo largo del recorrido guiado, aunque desafortunadamente algunos accedieron a áreas restringidas.

En concreto se puede considerar que existe una aceptación de las medidas implementadas, pero no se debe desestimar el porcentaje de actitudes negativas por muy mínimo que sea, por lo cual, considerando la teoría del cambio de actitudes, se notó una mejora en las mismas al finalizar el recorrido. Durante el transcurso de las visitas, los guías reforzaron con mensajes persuasivos con respecto a la conservación del patrimonio de una manera agradable, propiciando que la visita fuera amena dando como resultado una actitud positiva por parte de los visitantes ante la nueva modalidad de las visitas guiadas.

Conclusión

El tema de las actitudes en el ámbito turístico se ha estudiado en gran parte desde el punto de vista de los residentes, considerándolos de suma importancia por parte de las autoridades locales, responsables políticos y empresarios. Es importante observar las conductas que tienen los residentes ante los proyectos realizados, ya que, si no existe dicho apoyo a la hora de promover el turismo, la comunidad local no estará de acuerdo en trabajar en la industria, incluso las interacciones entre residentes y turistas tendrán muchas posibilidades de ser negativas, propiciando la disminución de visitantes. Por lo tanto, la actitud de los residentes hacia el turismo influye de gran manera a los proyectos turísticos, asimismo, la actitud de los residentes repercute en la satisfacción de los turistas haciendo esta relación de vital importancia para la industria turística.

El presente trabajo tuvo como objetivo conocer las actitudes de los visitantes ante la nueva modalidad de las visitas guiadas dentro del casco principal en el Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl; se decidió tener un acercamiento directo con los visitantes a través de una investigación cuantitativa por medio de una encuesta de escala tipo Likert (167 cuestionarios aplicados) y una guía de observación (42 registros de observación) las cuales fueron aplicadas a visitantes hombres y mujeres que han asistido más de una vez al PNMFN, cuyas edades son de 25 años en adelante.

El análisis de los datos recopilados para resolver la pregunta de investigación planteada se puede concluir que la mayoría de los visitantes están de acuerdo con la nueva modalidad de las visitas guiadas dentro del casco principal en el PNMFN y por lo tanto este cambio se puede considerar exitoso.

De tal forma, a través de la identificación de los elementos cognitivos, afectivos y conductuales en las actitudes de los visitantes del Parque Nacional Molino de

Flores Nezahualcóyotl, se puede concluir que los visitantes han mostrado un alto grado de aceptación ante la nueva dinámica de las visitas guiadas dentro del casco principal, fortaleciendo la iniciativa de preservación del patrimonio mixto.

La identificación de las actitudes de los visitantes dentro del casco principal del PNMFN ayudan a los planificadores o administrativos a conocer las debilidades del mismo, con el objetivo de que se desarrollen políticas apropiadas para obtener mayores beneficios y minimizar los problemas percibidos.

Los alcances de esta investigación fueron los esperados ya que se logró identificar qué tan de acuerdo o no están los visitantes ante la nueva dinámica de las visitas guiadas, complementando a diversas investigaciones que se han realizado las cuales tienen como objeto de estudio las actitudes dentro de destinos o lugares potencialmente turísticos, lo cual es de vital importancia para el mantenimiento de la industria turística.

Sin embargo, a lo largo de la investigación también se presentaron algunas dificultades que limitaron los alcances de la misma, una de ellas fue la falta de información de fuentes fidedignas acerca de la historia del PNMFN y la falta de interés por parte de los visitantes al momento de responder los cuestionarios que se les proporcionaba, varios de ellos se negaron a realizar la actividad o por el contrario les cedían el cuestionario a personas que no cumplían con el perfil de ésta investigación.

Recomendaciones

Las recomendaciones que hacemos a las autoridades correspondientes que sigan implementando estrategias atractivas para los visitantes, orientadas a la preservación y que no solo se centren en las visitas guiadas, ya que, el PNMFN es un espacio potencialmente turístico al contar con patrimonio mixto, mientras que a las próximas investigaciones que se realicen se les recomienda profundizar en la historia del lugar, al igual que hacer investigaciones cualitativas con el objetivo de tener un mayor acercamiento con los visitantes, así mismo, desarrollar investigaciones referentes a los cambios de actitudes de los visitantes de esta manera se tendrá un mayor conocimiento y fundamentos que puedan ayudar a implementar mejoras en las zonas potencialmente turísticas y a los

visitantes les sugerimos seguir las indicaciones implementadas por las autoridades, recordando que son por seguridad para los visitantes y del patrimonio mismo.

Referencias bibliográficas

- Aguilar Cortez, L. (2013). Tiempo libre, ocio y recreación, pensamiento crítico en México. *Educación Física Y Deporte*, 31(2), 1097–1106. Recuperado a partir de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/educacionfisicaydeporte/article/view/14413>
- Amat, F. (2000). *Camboya: un caso paradigmático*. UNESDOC - Biblioteca Digital. Recuperado el 5 de diciembre de 2021, de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000119714_spa
- Amor J. & Lasa-Aristu A. (2016). *Estructura y redacción de trabajos empíricos conforme a las normas APA: criterios fundamentales y cuestiones lingüísticas por apartados*. enero 24, 2022, de Creative Commons Sitio web: <https://www2.uned.es/maltrato/inves/TFM/trabajosempiricos03criteriosOK.pdf>
- Arias González, J. L. (2021). *Guía para elaborar la operacionalización de variables*. Espacio I+D: Innovación más Desarrollo, 10(28). <https://doi.org/10.31644/IMASD.28.2021.a02>
- Briones, G. (1996). *Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales*. Colombia: Editores e Impresores LTDA.
- Bustamante, G. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de Actualización Clínica*, 12, 621–624. http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000900011&script=sci_arttext
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y Técnicas de Investigación Social*. España: Mc Graw Hill.
- Castaño, J. (2005). *Psicología Social de los Viajes y del Turismo*. España: Thomson.

- Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP). (2018) *Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl, espacios naturales que dan vida*. Diciembre 5, 2021, de México, Gobierno de la Republica Sitio web: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/271916/Molino_web.pdf
- Comisión Nacional de Áreas Protegidas. (2022). *Áreas Naturales Protegidas decretadas*. Gobierno de México. http://sig.conanp.gob.mx/website/pagsig/datos_anp.htm
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y Técnicas de Investigación Social*. España: Mc Graw Hill.
- De Carli, G. (2018). *Patrimonio Cultural y Patrimonio Natural. Una reserva de futuro*. Centro de Documentación Virtual Sobre Gestión Patrimonial. <https://ilamdocs.org/documento/3505/>
- Fabila, A., Mirami, H. & Izquierdo, M. (2013). La Escala de Likert en la Evaluación Docente: Acercamiento a sus Características y Principios metodológicos. *Perspectivas Docentes*, Vol. 50, pp. 31-40.
- Hernández R. & Monterrubio C. (2016). Construcciones sociales del espacio turístico recreativo. Un estudio interpretativo sobre las practicas recreativas en el Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl, México. *Turismo y Sociedad*, 19, 37–48.
- Hernández, R. & Monterrubio, J. (2018). Experiencia virtual y turística-recreativa de los visitantes del Molino de Flores, México. *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 22, 289–313.
- Luque et. al (2019). Rehabilitación de los recursos naturales en el Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl, *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 6(3), 1–14.
- María Luz Endere y José Luis Prado. (2009). Algunas reflexiones acerca del patrimonio. En Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Sociales (Ed.), *Patrimonio, ciencia y comunidad: su abordaje en los partidos de Azul, Tandil y Olavarría* (págs. 19–48).

- Martínez, A. (2020). *Hacienda Panoaya: precios y actividades*. Diciembre 5, 2021, de El Universal Sitio web: <https://www.eluniversal.com.mx/destinos/hacienda-panoaya-precios-actividades-y-tips-de-viaje>
- Mateo, J. (2014). *Las actividades recreativas: sus características, clasificación y beneficios*. enero 24, 2022, de E.F. Deportes Sitio web: <https://www.efdeportes.com/efd196/las-actividades-recreativas-clasificacion.htm>
- Mendoza, O. & Hernández, R. (2020). *Cultura, Patrimonio y Consumo. Elementos conceptuales para turismólogos*. Ciudad de México: Tirant humanidades plural. p. 43
- Molano, O. (2007). Identidad Cultural un Concepto que Evolucionan. *Opera*, N°7, pp.69-84.
- Monterrubio J. & Hernández R. (2018). Experiencia visual y turística-recreativa de los visitantes del Molino de Flores, México. *PASOS*, 22, 289-313.
- Moreno, B. & D. L. (2012). Entender la imagen de un destino turístico: factores que la integran y la influencia de las motivaciones. *Criterio Libre*, 10(16), 115–142.
- Moure Romanillo, A. *Patrimonio cultural y patrimonio natural. Una reserva de futuro*. Editorial Universidad de Cantabria: Santander, 2000; pp. 148
- Moya, M. (2000). Persuasión y Cambio de Actitudes. En *Conceptos básicos de psicología social sobre Mecanismos de persuasión Social* (pp. 153–170).
- MX City, Guía Insider. (2022). *El Parque La Marquesa: historia, curiosidades y sorpresas atracciones*. Diciembre 5, 2021, de MX City, Guía Insider Sitio web: <https://mxcity.mx/2018/12/parque-la-marquesa-historia-curiosidades-y-atracciones/>
- OMT (2020). *Ética, cultura y responsabilidad social*. Organización Mundial Del Turismo. Recuperado el 1 de febrero de 2022, de <https://www.unwto.org/es/etica-cultura-y-responsabilidad-social>.

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la C. y. la C. (2020). *Parque Nacional de Göreme y sitios rupestres de Capadocia*. <https://whc.unesco.org/es/list/357>.
- Paredes, G. (2009). Positivismo y Hermenéutica. Divergencias Ontológicas, Metodológicas y Epistemológicas. *Agora*, vol. 23, pp.127-136.
- Revista Explore. (2021). *Hacienda San Pedro Ochil, el lugar del zorro*. Diciembre 5, 2021, de Revista Explore Yucatan, Traveler Tips del viajero. Sitio web: <http://www.explore.mx/hacienda-san-pedro-ochil-el-lugar-del-zorro/>
- Seabrook, J. (2018). *Turismo depredador y omnívoro*. Enero 12, 2021, de Revista del sur. Sitio web: <https://comunidad.universitarios.cl/t/turismo-depredador-y-omnivoros/95849>
- Secretaría de Medio Ambiente & Recursos Naturales (2017). *Parques Nacionales de México*. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/semarnat/articulos/parques-nacionales-de-mexico>
- Secretaría del Medio Ambiente & Recursos Naturales. (2018). *Desde lugar para días de campo con paseo a caballo incluido, hasta ruta ciclista de alto rendimiento, el Desierto de los Leones convive a diario con el ritmo de la Ciudad de México desde su fundación*. Diciembre 5, 2021, de Gobierno de México. Sitio web: <https://www.gob.mx/semarnat/articulos/desierto-de-los-leones>
- Secretaría de Turismo del Gobierno de México. (2020). *Zona Arqueológica de Palenque*. diciembre 5, 2021, de visitmexico.com Sitio web: <https://www.visitmexico.com/chiapas/palenque/zona-arqueologica-de-palenque>
- Tapia, M. (2013). *Un lugar para el patrimonio. La conservación del patrimonio cultural en la red*. Revista electrónica de recursos en internet sobre geografía y ciencias sociales, n° 153, p.1. 2021, enero 5, De AR@CNE Base de datos.
- Torrado, M. (2004) Estudios de encuesta. En R. Bisquerra Metodología de la investigación educativa (231-257). Barcelona: La Muralla

- Toselli, C. (2006). *Algunas reflexiones sobre el turismo cultural*. PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, vol. 4 n° 2, pp. 175-182. 2021, diciembre 7, De PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural Base de datos.
- Tudela et. al (2011). Valoración económica de los beneficios de un programa de recuperación y conservación en el Parque Nacional Molino de Flores, México. *Revista Chapingo*, 17, 231–244.
- Vera F. y Baños C. (2010). Renovación y Reestructuración de los destinos Turísticos Consolidados del Litoral: Las Prácticas Recreativas en la Evolución del Espacio Turístico. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 53, 329–353.
- Vicepresidencia Tercera de Gobierno - Ministerio para la transformación ecológica y el reto demográfico. y. (2020). *Características de los Parques Nacionales*. Vicepresidencia Tercera de Gobierno - Ministerio para la transformación ecológica y el reto demográfico. Recuperado el 11 de febrero de 2022, de <https://www.miteco.gob.es/es/red-parques-nacionales/la-red/caracteristicas.aspx>
- Worchel, S., Cooper, J., Goethals, G., & Olson, J. (2002). *Psicología Social*. México D.F: Thomson. P.126.
- Yalda, S. (2021). *Disonancia cognitiva: Definición, efectos y ejemplos*. Noticias médicas de hoy. Recuperado el 8 de diciembre de 2022 <https://www.medicalnewstoday.com/articles/es/disonancia-cognitiva>

Anexos

Ejemplos de instrumentos aplicados

Encuestas:



Universidad Autónoma del Estado de México
Centro Universitario UAEM Texcoco
Licenciatura en Turismo

3
Rev. ✓

Buen día. Somos Gabriela Acevedo Sibaja y Ana Karen Méndez Osorno, egresadas de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma del Estado de México, Centro Universitario UAEM Texcoco. Estamos realizando un estudio para obtener nuestro título universitario acerca de las actitudes de los visitantes del PNMFN (Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl) ante la implementación de los recorridos guiados.

Le solicitamos amablemente, nos ayude respondiendo la siguiente encuesta. Gracias por tomarse unos minutos para resolverla.

Edad: 41 Lugar de procedencia (municipio, estado): Nezahualcóyotl
 Hombre (X) Mujer () ¿Cuántas visitas ha realizado al PNMFN?: 10
 Escolaridad: Carretera Técnica

Instrucciones: Marca la opción de respuesta que más se asemeje a su situación:

ITEM	ESCALA				
	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	ME ES INDIFFERENTE	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
COGNITIVAS					
1.- Abrir el lugar al público sólo viernes, sábado y domingo es una medida apropiada para el cuidado del sitio.	✓				
2.- La duración del recorrido guiado es la adecuada.	✓				
3.- La restricción del recorrido libre dentro del casco principal ayuda a tener una visita segura.	✓				
3.- El tiempo de espera entre cada recorrido es excesivo.			✓		
4.- Las sesiones fotográficas fomentan el mal uso de las instalaciones.			✓		
5.- Conozco las redes sociales del PNMFN y siempre tienen información actualizada.	✓				
6.- La información sobre la historia del PNMFN que se ofrece en los recorridos es limitada.		✓			
7.- Por mi seguridad, se han cerrado accesos del casco principal, por lo tanto, ahora tengo que rodearlo para acceder a la zona comercial.		✓			
8.- Por cuestiones de limpieza, ya no es permitido comer dentro del casco principal.		✓			
AFECTIVAS					
1.- Un recorrido libre dentro del casco principal es más emocionante que las visitas guiadas.		✓			
2.- Me molesta esperar a que se reúna el número de personas requeridas para iniciar un recorrido guiado.			✓		
3.- Los recorridos guiados que a implementando el Parque son agradables.	✓				
4.- El control del grupo por parte del guía es el adecuado.					
5.- La atención brindada por el personal que atiende a la entrada del Casco de la Hacienda y el/la guía es cortés y amable.	✓				
6.- Me gusta que el guía utilice material de apoyo para poder comprender mejor las etapas históricas del Parque.	✓				
7.- Me gustaría apoyar a la conservación del PNMFN pagando el acceso al casco principal.	✓				
Comentarios:	<u>Excelente Forma de Mejorar el acceso.</u>				

Fuente: Elaboración propia.



Universidad Autónoma del Estado de México
 Centro Universitario UAEM Texcoco
 Licenciatura en Turismo

Rev ✓

Buen día. Somos Gabriela Acevedo Sibaja y Ana Karen Méndez Osomo, egresadas de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma del Estado de México, Centro Universitario UAEM Texcoco. Estamos realizando un estudio para obtener nuestro título universitario acerca de las actitudes de los visitantes del PNMFN (Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl) ante la implementación de los recorridos guiados.

Le solicitamos amablemente, nos ayude respondiendo la siguiente encuesta. Gracias por tomarse unos minutos para resolverla.

Edad: 53 años

Lugar de procedencia (municipio, estado): Texcoco

Hombre () Mujer (X)

¿Cuántas visitas ha realizado al PNMFN?: Aprox 10 visita

Escolaridad: Licenciatura

Instrucciones: Marca la opción de respuesta que más se asemeje a su situación:

ITEM	ESCALA				
	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	ME ES INDIFFERENTE	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
COGNITIVAS					
1.-Abrir el lugar al público sólo viernes, sábado y domingo es una medida apropiada para el cuidado del sitio.	X				
2.- La duración del recorrido guiado es la adecuada.	X				
3.- La restricción del recorrido libre dentro del casco principal ayuda a tener una visita segura.	X				
3.- El tiempo de espera entre cada recorrido es excesivo.				X	
4.- Las sesiones fotográficas fomentan el mal uso de las instalaciones.				X	
5.- Conozco las redes sociales del PNMFN y siempre tienen información actualizada.				X	
6.- La información sobre la historia del PNMFN que se ofrece en los recorridos es limitada.				X	
7.- Por mi seguridad, se han cerrado accesos del casco principal, por lo tanto, ahora tengo que rodearlo para acceder a la zona comercial.	X				
8.- Por cuestiones de limpieza, ya no es permitido comer dentro del casco principal.	X				
AFFECTIVAS					
1.- Un recorrido libre dentro del casco principal es más emocionante que las visitas guiadas.				X	
2.- Me molesta esperar a que se reúna el número de personas requeridas para iniciar un recorrido guiado.				X	
3.-Los recorridos guiados que a implementando el Parque son agradables.	X				
4.- El control del grupo por parte del guía es el adecuado.	X				
5.- La atención brindada por el personal que atiende a la entrada del Casco de la Hacienda y el/la guía es cortés y amable.	X				
6.- Me gusta que el guía utilice material de apoyo para poder comprender mejor las etapas históricas del Parque.	X				
7.- Me gustaría apoyar a la conservación del PNMFN pagando el acceso al casco principal.	X				

Comentarios:
lindo lugar, es bueno cuidarlo y aprender a valorarlo.

Fuente: Elaboración propia.

Registros de observación:



Universidad Autónoma del Estado de México
 Centro Universitario UAEM Texcoco
 Licenciatura en Turismo

GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA CONOCER LA ACTITUD DE LOS VISITANTES
 ANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS RECORRIDOS EN EL PNMFN.

ITEM	Positivo	Indiferente	Negativo
ANTES DEL RECORRIDO			
1.- Reacción del visitante al saber que los recorridos salen cada 10 minutos.		✓	
2.- Actitud del visitante ante la espera del número de personas requerido para iniciar un recorrido guiado.		✓	
3.- Reacción del visitante al conocer que sólo podrá tener acceso al casco principal a través de una visita guiada.		✓	
4.- Actitud del visitante ante el cobro de uso del sanitario.		✓	
DURANTE EL RECORRIDO			
1.- Reacción del visitante ante las indicaciones del guía.	✓		
2.- Reacción del visitante ante el comportamiento de los miembros del grupo.	✓		
3.- Actitud del visitante ante la restricción de paso en áreas para su conservación.	✓		
4.- Actitud del visitante ante el tiempo destinado a la toma de fotografías.	✓		
5.- Actitud del visitante ante el contenido del recorrido	✓		
6.- Actitud del visitante ante el manejo del grupo por parte del guía.	✓		
DESPUES DEL RECORRIDO			
1.- Actitud del visitante al finalizar el recorrido.	✓		
2.- Actitud del visitante ante la atención del personal.	✓		
3.- Actitud del visitante ante el comentario de brindar una ayuda monetaria al guía (opcional).		✓	
4.- Reacción del visitante ante el cierre del acceso al área comercial por la parte del Casco de la Hacienda.	✓		
Comentarios: <p style="text-align: center;">Grupo 13 personas</p>			

Fuente: Elaboración propia.



GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA CONOCER LA ACTITUD DE LOS VISITANTES
ANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS RECORRIDOS EN EL PNMFN.

ITEM	Positivo	Indiferente	Negativo
ANTES DEL RECORRIDO			
1.- Reacción del visitante al saber que los recorridos salen cada 10 minutos.		✓	
2.- Actitud del visitante ante la espera del número de personas requerido para iniciar un recorrido guiado.		✓	
3.- Reacción del visitante al conocer que sólo podrá tener acceso al casco principal a través de una visita guiada.		✓	
4.- Actitud del visitante ante el cobro de uso del sanitario.		✓	
DURANTE EL RECORRIDO			
1.- Reacción del visitante ante las indicaciones del guía.			✓
2.- Reacción del visitante ante el comportamiento de los miembros del grupo.		✓	
3.- Actitud del visitante ante la restricción de paso en áreas para su conservación.			✓
4.- Actitud del visitante ante el tiempo destinado a la toma de fotografías.		✓	
5.- Actitud del visitante ante el contenido del recorrido			✓
6.- Actitud del visitante ante el manejo del grupo por parte del guía.			✓
DESPUES DEL RECORRIDO			
1.- Actitud del visitante al finalizar el recorrido.	✓		
2.- Actitud del visitante ante la atención del personal.	✓		
3.- Actitud del visitante ante el comentario de brindar una ayuda monetaria al guía (opcional).		✓	
4.- Reacción del visitante ante el cierre del acceso al área comercial por la parte del Casco de la Hacienda.		✓	
Comentarios: Grupo 20 personas			

Fuente: Elaboración propia.