

ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE APEGO AL LUGAR, SATISFACCIÓN Y FIDELIDAD A UN DESTINO TURÍSTICO AMBIENTAL

El caso de Fernando de Noronha, Brasil

Mônica Almeida Gavilan Santoro
Sérgio Marques Júnior
Universidade Federal de Rio Grande do Norte
Natal, Brasil

Márcio Marreiro das Chagas
Instituto Federal de Educação, Ciência
y Tecnología do Rio Grande do Norte – Canguaretama/RN, Brasil

La competencia entre los destinos turísticos ambientales ha generado la necesidad de definir estrategias diferenciadas cuyo propósito sea encantar y retener a los visitantes. La satisfacción del cliente, su fidelización y el apego al lugar forman un conjunto sólido en la búsqueda de la promoción de un destino turístico. En este sentido, el presente estudio intenta analizar la relación entre apego al lugar, satisfacción y fidelidad de los visitantes, teniendo como objeto de estudio el archipiélago de Fernando de Noronha, Brasil. La metodología aplicada fue una investigación exploratoria y descriptiva, con una muestra aleatoria compuesta por individuos que visitaron Fernando de Noronha en el período de abril a mayo de 2013. Se definió un cuantitativo equivalente a 246 cuestionarios aplicados en el momento en el que el visitante dejaba el destino, en la sala de embarque del aeropuerto local. Para investigar la relación causal entre las variables Apego al Lugar, Satisfacción y Fidelidad, se utilizó el método del Modelo de Ecuaciones Estructurales. Los resultados indican la existencia de relaciones causales significativas entre las variables en estudio, excepto entre Fidelidad Cognitiva y Fidelidad Conativa; lo que demuestra que la información adquirida antes de la experiencia en el lugar no influye en la retención y fidelidad del visitante.

PALABRAS CLAVE: *satisfacción, fidelidad de los visitantes, apego al lugar, destinos turísticos ambientales.*