



Paisaje Protegido
Ajauque y Rambla Salada

**PROGRAMA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN AL VISITANTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL EN EL PAISAJE PROTEGIDO DEL
HUMEDAL DE AJAUQUE Y RAMBLA SALADA**

**MEMORIA FINAL
2007**



Región de Murcia
Consejería de Desarrollo Sostenible
y Ordenación del Territorio
Dirección General del Medio Natural

Índice:

1.	Antecedentes	3
2.	Equipamientos de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social	5
3.	Servicio de Información	6
3.1.	Cuantificación de visitantes.....	6
3.2.	Tipología de la información solicitada.	10
3.3.	Consultas telefónicas.	18
4.	Itinerarios Ambientales Guiados	19
4.1.	Aspectos Generales.....	19
4.2.	Descripción del Itinerario ofertado.....	20
4.2.1.	Itinerario “Salinas de Rambla Salada”	20
4.3.	Análisis y evaluación de la demanda de itinerarios.	21
4.4.	Evaluación de Itinerarios Guiados.	22
5.	Hoja de Sugerencias	29
6.	Encuestas. Sondeos de Opinión	31
6.1.	Encuesta general.....	32
6.2.	Encuesta sobre el Punto de Información “Salinas de Rambla Salada”.	40
7.	Estimación de Visitantes	42
8.	Taller de Naturaleza	45
8.1.	Talleres celebrados fuera del Paisaje Protegido en los que ha participado el Monitor adscrito al Taller de Naturaleza de Rambla Salada.....	45
8.2.	Talleres celebrados en el Taller de Naturaleza de Rambla Salada.	45

1. Antecedentes

El 10 de enero de 2007 se publica en el Boletín Europeo el concurso para la nueva contratación del Programa de Información, con denominación de “**Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social de la Red de E.N.P. de la Región de Murcia**”. Este programa se adjudica finalmente a la **U.T.E. Grupo Generala-FPS** y el contrato se formaliza el 13 de abril de 2007.

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el Técnico del Área de Uso Público de la Dirección General de Medio Natural, junto con el **Director Conservador** del Paisaje Protegido Ajauque y Rambla Salada.

El Equipo de Información trabaja en la unificación y mejora de los registros del Programa: Hoja de Seguimiento Diario, Encuestas, Estimación de Visitantes, entre otros. A partir del 1 de julio de 2007, con la aprobación de la Dirección General del Medio Natural, se pondrán en marcha progresivamente los registros actualizados.

Desde el Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social en el Paisaje Protegido del Humedal de Ajauque y Rambla Salada se contemplan las siguientes actuaciones y una síntesis de resultados obtenidos a lo largo de estos nueve meses:

- **Atención directa de visitantes:** desde el Punto de Información de Rambla Salada se fomenta el conocimiento del entorno y el de otros Espacios Naturales de la Región. Durante 2007 se han atendido un total de **891** personas en el Punto de Información.
- **Estimación de visitantes:** a través de 2 conteos mensuales se dispone de información cuantificada que contribuye a la mejor gestión del uso público en el Paisaje Protegido. Durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2007 el Equipo de Información no dispone de datos sobre la estimación de visitantes. Esta estimación comenzó a realizarse en el tercer trimestre de 2007, debido a que el Punto de Información ha estado cerrado durante los meses de verano, por indicación de la DGMN. En total son **8** los **conteos** realizados hasta finalizar el año.
- **Encuestas:** el Equipo de Información realiza al cabo del año encuestas con las que se recopila información directa de la opinión personalizada del visitante, sabiendo así que es lo que opina sobre el Punto de Información y Gestión de Rambla Salada y del Paisaje Protegido del Humedal de Ajauque y Rambla Salada en general. Durante el año 2007 se han realizado un total de **61 encuestas**.
- **Hojas de sugerencias:** desde el Punto de Información se anima a los visitantes a la cumplimentación de las hojas de sugerencias para la continua mejora del servicio y del entorno. En total se han recogido **5 sugerencias** a lo largo del año.
- **Itinerarios ambientales guiados:** mediante la realización de estos itinerarios se favorece la comprensión del entorno y por tanto su conservación. Durante este año 2007, **310 personas** han participado en la realización de itinerarios ambientales guiados.
- **Publicaciones:** Boletín de la Red de E.N.P. “El Mirador”, principal medio de comunicación de las actuaciones de gestión, actividades y eventos que tienen lugar en el Paisaje Protegido. Durante este año 2007 se han publicado los números **5, 6 y 7 del Boletín**.
- **Dinamización social:** el Equipo de Información fomenta y participa en aquellas actividades relevantes del Paisaje Protegido y su entorno socioeconómico.

Además, promueve la implicación de la población local en el conocimiento y conservación del Espacio Protegido.

- **Apoyo a la gestión:** mediante los diferentes registros del Programa, se recogen datos como visitantes informados, itinerarios realizados o incidencias más relevantes que ocurren en el entorno y que son comunicadas a la Dirección General del Medio Natural.
- **Asistencia Técnica:** la Informadora Jefe-Dinamizadora Social realiza la asistencia al Director Conservador en aquellos aspectos de la gestión del Paisaje Protegido relacionados con el Área de Uso Público y el Programa de Información.

A final de año se elabora la **Memoria final** con todos los datos y reflexiones del año correspondiente, incluido además una síntesis de la evolución del Programa desde su comienzo.

Las memorias elaboradas durante el desarrollo del Programa anterior desde 2002 sintetizan los datos anuales, lo que permitirá observar y realizar el seguimiento de la evolución del Programa durante estos años.

2. Equipamientos de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social

El Programa de Información, Atención al visitante y Comunicación Social en el Paisaje Protegido Ajauque y Rambla Salada se muestra como un servicio de uso público muy importante ante la gran relación existente entre la población local y el entorno del Paisaje; además de los visitantes que se acercan a la zona. A través del Programa se consigue acercar a los visitantes, todos aquellos valores naturales, culturales y sociales del espacio protegido y sus alrededores con el objetivo de que conozcan el medio en el que se encuentran, se conciencien, y así poder conservar de forma más eficaz este entorno natural.

Los equipamientos de información son relevantes en cuanto a que constituyen un medio de acercamiento a la gestión del Paisaje Protegido y donde los visitantes encuentran una respuesta coherente a sus preguntas. También se les orienta a nivel regional, dando a conocer el resto de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

Los equipamientos de información que podemos encontrar en el Paisaje Protegido Ajauque y Rambla Salada que dependen de la Consejería de Desarrollo Sostenible y Ordenación del Territorio y pertenecen al Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social, son:

- **Punto de Información "Salinas de Rambla Salada":** equipamiento situado en la zona Salinera de Rambla Salada. Está destinado a:
 - Servicio de Información al Visitante.
 - Realización de Itinerarios Ambientales Guiados.
 - Celebración de Días Especiales como el Día Mundial de los Humedales y Día de las Aves, entre otros.



Su horario de apertura al público es de miércoles a domingo y festivos de 10:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 h.

- **Taller de Naturaleza "Rambla Salada":** situado en las inmediaciones del Punto de Información. Está destinado a la realización de talleres educativos con escolares del entorno del Paisaje Protegido.



3. Servicio de Información

El Equipo de Información del Paisaje Protegido cumplimenta diaria y sistemáticamente la **ficha de seguimiento diaria** y la **ficha de consultas telefónicas** ya que aunque en el punto de información no se dispone de teléfono fijo, con la nueva contratación, el servicio de información del Paisaje Protegido dispone de dos teléfonos móviles, uno para el punto y otro para la Informadora-Jefe. Estas fichas son instrumentos esenciales para el registro de datos y el seguimiento del Programa y se encuentran archivadas en el Punto de Información de forma que están siempre disponibles para la DGMN.

A través de las fichas cumplimentadas se obtienen importantes datos para el desarrollo del Programa y la gestión del Paisaje Protegido. Así, para este apartado se obtienen las siguientes conclusiones principales:

- **Número de visitantes informados y procedencia:**

En este apartado se tienen en cuenta los visitantes informados en el Punto de Información, obteniendo el promedio de visitantes por día y analizando también la tipología de visitantes en cuanto a su origen de procedencia.

En este año 2007 se han informado un total de **363 visitantes**.

- **Tipología de la información solicitada:**

Se analizan aquí las preguntas más frecuentes de los visitantes sobre el Paisaje Protegido, englobadas en bloques de tipologías principales (valores naturales, culturales, etc.) y a continuación se analizan los valores dentro de dichos bloques.

La mayoría de las consultas realizadas por los visitantes están relacionadas con los valores naturales e infraestructuras del Paisaje Protegido.

- **Consultas telefónicas:**

Se recogen en este apartado las preguntas que se realizan por vía telefónica.

Desde junio a diciembre se han recibido **6 llamadas**, realizadas por Agentes Medioambientales, Técnicos tanto del Ayuntamiento de Fortuna como de la DGMN y colegios.

3.1. Cuantificación de visitantes.

La estimación de visitantes informados se realiza desde el Punto de Información de Rambla Salada, para ello se utiliza la **hoja de seguimiento diario**.

La siguiente tabla muestra el número de visitantes que han solicitado información a través del Punto de Información durante 2007.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Paisaje Protegido del Humedal de Ajauque y Rambla Salada. Visitantes en el Punto de Información. Año 2007				
Meses	Visitantes informados	Visitas guiadas	Otros	TOTAL
ENERO	4	25	0	29
FEBRERO	3	0	0	3
MARZO	18	221	0	239
ABRIL	24	0	0	24
MAYO	175	0	19	194
JUNIO (del 1 al 15)	10	45	13	68
JULIO	Cerrado			
AGOSTO	Cerrado			
SEPTIEMBRE (del 15 al 30)	22	0	24	46
OCTUBRE	31	51	34	116
NOVIEMBRE	45	13	73	131
DICIEMBRE	31	0	10	41
TOTAL	363	355	173	891

En la siguiente gráfica se detalla el nº de visitantes informados en este periodo de 2007.



* Los meses de julio y agosto el Punto de Información permaneció cerrado por indicación de la DGMN.

El número de visitantes que acuden al Punto de Información suele variar en función de la estación del año. Las épocas con más afluencia son primavera y otoño, coincidentes con las de mejor temperatura.

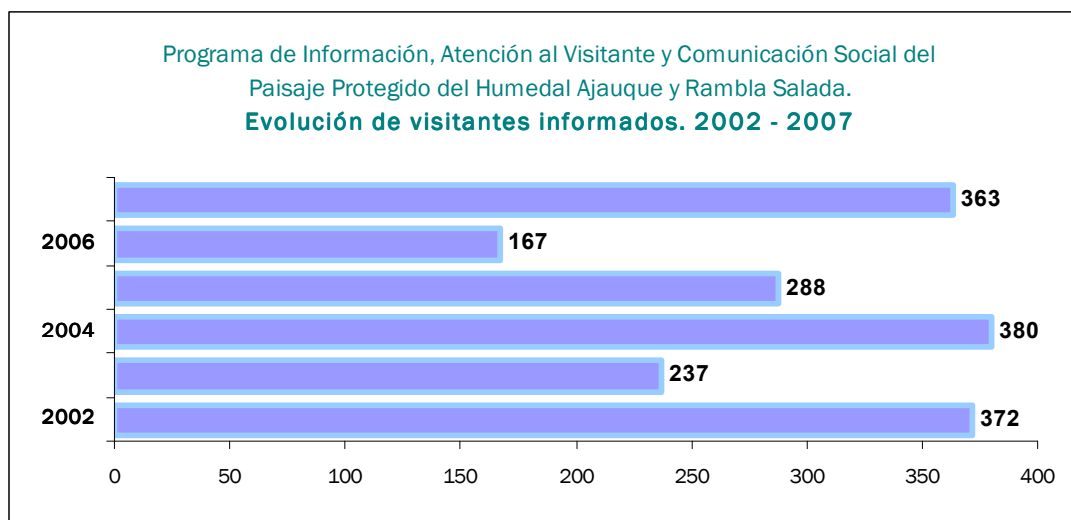
A continuación se relacionan los días de apertura del Punto de Información y un promedio de visitantes informados por día.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Paisaje Protegido del Humedal de Ajauque y Rambla Salada Días de apertura y promedio de visitantes informados durante 2007	
Meses	Punto de Información "Salinas de Rambla Salada"
Enero	14
Febrero	16
Marzo	19
Abril	19
Mayo	22
Junio	11
Julio	Cerrado
Agosto	Cerrado
Septiembre	12
Octubre	21
Noviembre	20
Diciembre	22
Total de días en el que ha permanecido abierto¹	176
Promedio de visitantes informados al día	2,1

¹ Los días 1 y 6 de enero y 5 (por la tarde) y 6 de abril, el Punto de Información permaneció cerrado por indicación de la DGMN.

Puntualmente, el 7 de enero se cerró el Punto de Información por indicación de la Dirección General con motivo de las fiestas navideñas.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes informados en el Punto de Información del Paisaje Protegido durante los años 2002 al 2007.



Cabe destacar que en este año 2007 se duplica la totalidad de visitantes informados al Paisaje Protegido durante el pasado año 2006.

Finalmente, se incluye en este apartado la siguiente tabla y gráfica que indica la procedencia de los visitantes que acuden al Punto de Información.

Programa de Información, Comunicación social y Atención al Visitante del Paisaje Protegido del Humedal de Ajauque y Rambla Salada. Procedencia de los visitantes atendidos durante 2007		
Procedencia		Nº de visitantes
Municipios del Paisaje Protegido		233
Otros municipios RM		110
Otras comunidades		19
Extranjeros	Inglés	0
	Alemán	0
	Francés	0
	Otros	1
TOTAL		363



La mayoría de visitantes que se acercan al Punto de Información pertenecen a los municipios del Paisaje Protegido.

En los alrededores del Paisaje Protegido está el Balneario de Fortuna, lugar muy frecuentado por extranjeros, y muchos tienen su segunda residencia en el entorno de esta área protegida. Curiosamente, durante el año 2007, no han pasado por el Punto de información visitantes extranjeros.

3.2. Tipología de la información solicitada.

La información mayoritariamente demandada por los visitantes en el Punto de Información del Paisaje Protegido se refleja en el cuadro adjunto, resaltándose las cuestiones más relevantes o consideradas significativas.

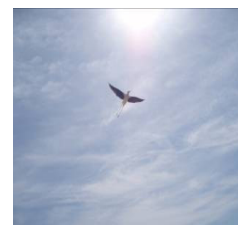
Dentro de las mejoras realizadas con la nueva contratación del Programa, se incluyen modificaciones en la hoja de seguimiento, que se llevarán a cabo a partir del mes de julio. Esto se debe a la intención de unificar esta hoja en todos los Puntos de Información y Centros de Visitantes incluidos en el Programa.

Por este motivo, se ha visto necesario crear otra tabla a partir de julio, más ajustada a la nueva forma de recoger los datos. Desde enero hasta junio, se han recibido un total de **216** consultas y desde julio a diciembre **158**.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Paisaje Protegido del Humedal de Ajauque y Rambla Salada			
Nº de consultas y tipología de la información demandada. Enero – junio 2007			
Contenido global	Nº de consultas	Tipología de preguntas	Porcentaje que representan
Valores naturales	178	Tipo de aves. Origen de la sal en Rambla Salada.	82,41%
Valores culturales	3	Funcionamiento de la Salinera. Baños de Rambla Salada.	1,39%
Infraestructuras y Servicios de Uso Público del ENP	8	¿Para qué son las Balsas? Horario del P. I. ¿Cuándo se abre el Centro de Interpretación? Información sobre visitas guiadas.	3,70%
Material divulgativo	17	Guías de aves. Publicaciones en general. Folleto con ruta.	7,87%
Legislación y figuras de protección	3	¿Qué tipo de figura de protección tiene esta zona?	1,39%
Programa de Voluntariado Ambiental			
Otros ENP			
Rutas a pie o en bicicleta	7	Rutas por el entorno.	3,24%
Pedanías y pueblos cercanos			
TOTAL	216	-	100 %

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Paisaje Protegido del Humedal de Ajauque y Rambla Salada			
Nº de consultas y tipología de la información demandada. Julio - diciembre 2007			
Contenido global	Nº de consultas	Tipología de preguntas	Porcentaje que representan
Valores naturales	36	Materiales geológicos de la zona. Origen de la salinidad. Tipo de aves y de vegetación. Cantidad de sal en el agua de la Rambla.	22,8 %
Valores culturales	18	Funcionamiento de las salinas	11,4%
Infraestructuras	51	Para qué sirven las balsas del Fartet. Qué es el Taller de Naturaleza. Horario del P. Información. Apertura del Centro de Visitantes.	32,3 %
Servicios de Uso Público	9	Información general	5,7 %
Material divulgativo	23	Qué material divulgativo ofrecemos. Cuáles son las últimas publicaciones. ¿Ha salido el nuevo Mirador?	14,6 %
Legislación y figuras de protección	3	Permisos para quema. Permisos para obra.	1,9%
Programa de Voluntariado Ambiental	5	Información del Proyecto Cicindela	13,2 %
Otros ENP	3	Sierra de la Pila	1,9 %
Rutas a pie o en bicicleta	9	¿Se pueden realizar itinerarios autoguiados mediante rutas señalizadas? Rutas en bicicleta.	5,7 %
Pedanías y pueblos cercanos	0		0 %
TOTAL	158	-	100 %

La mayoría de visitantes que se acerca al Punto de Información solicita información sobre las distintas especies de aves que aparecen en el Paisaje Protegido.

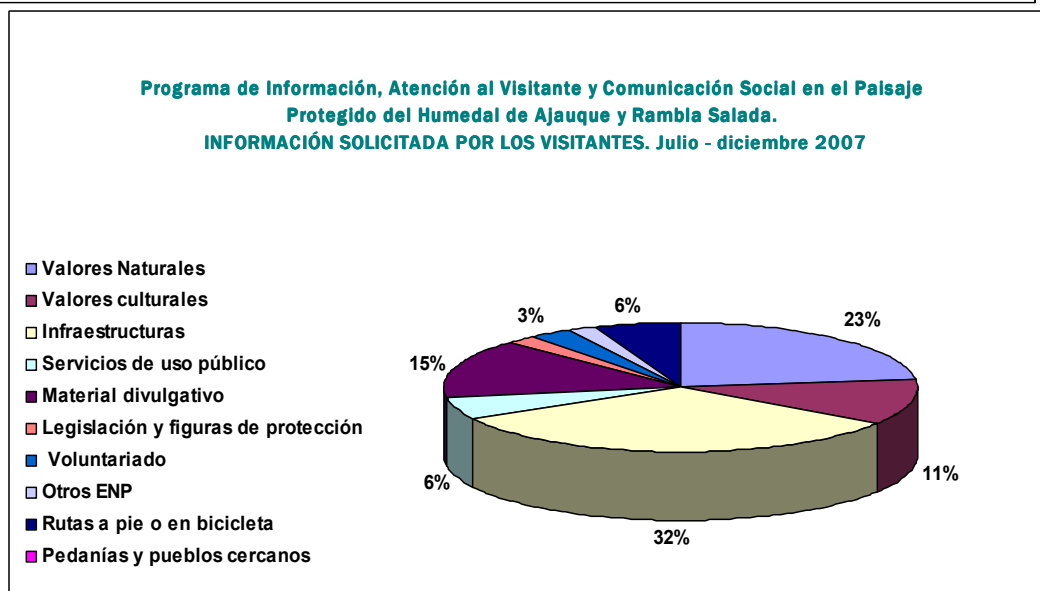
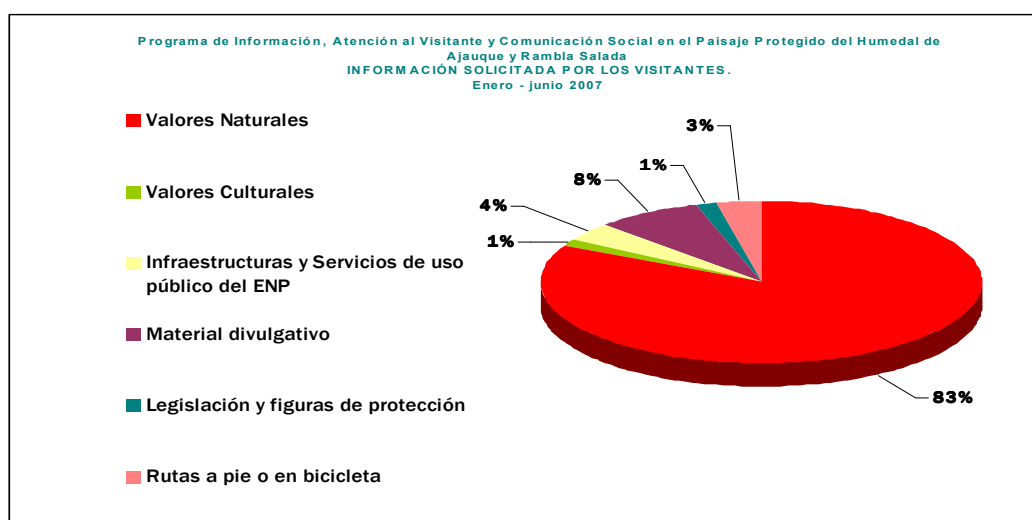


Cigüeñuela sobrevolando las salinas

Otro importante grupo de visitantes se interesa sobre el entorno salinero, tanto por el origen de la sal como los usos que se han hecho de ella.

A continuación se representan mediante gráficas las tipologías de preguntas y sus porcentajes, así como una gráfica específica para cada contenido global.

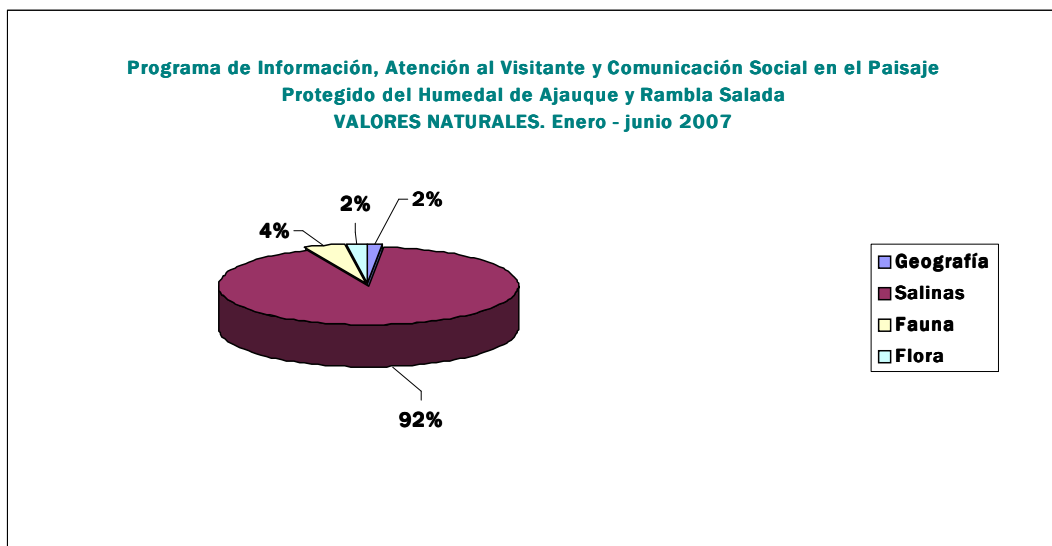
Debido a la modificación que se realiza en la hoja de seguimiento diario en julio la forma de tratar los datos que se recogen a partir de ese mes cambian respecto a los anteriores, por este motivo se realizan unas gráficas para los datos de enero a junio y otras para los datos de julio a diciembre.



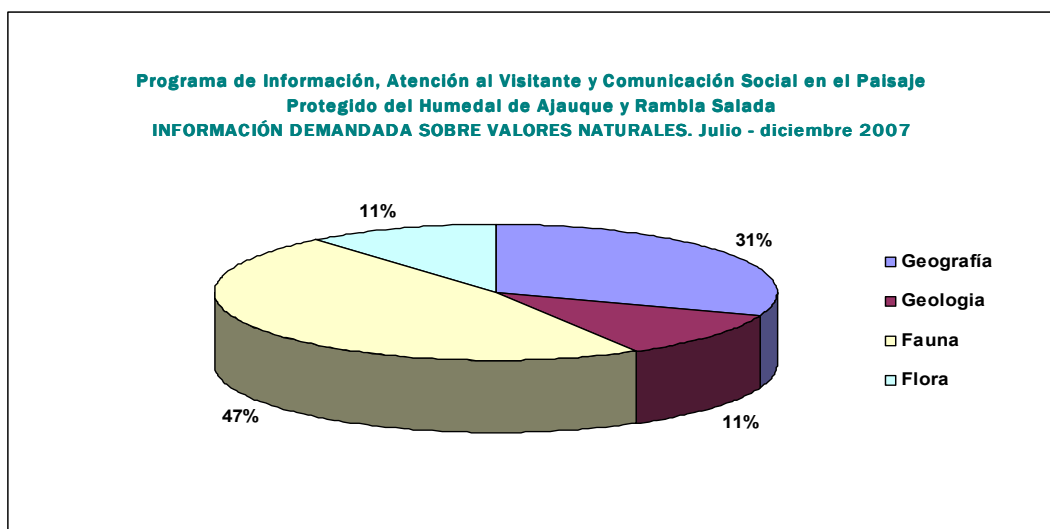
La mayoría de las consultas están referidas a Valores Naturales y a Infraestructuras del Paisaje Protegido.

A continuación, se desglosan las distintas preguntas efectuadas por los visitantes en cada bloque general, donde aparece con más detalle el porcentaje del tipo de pregunta.

- **Valores Naturales.**

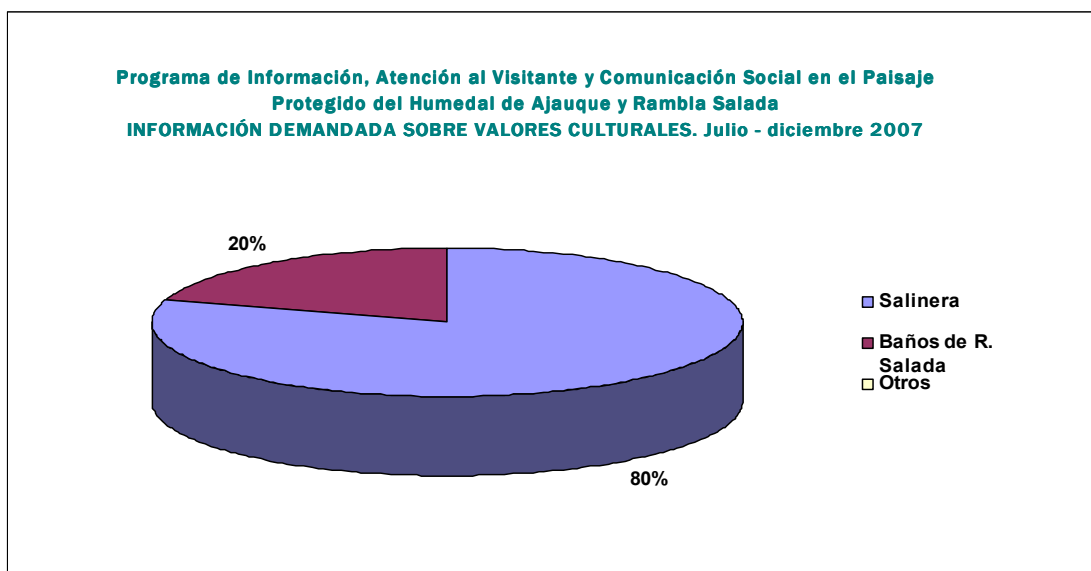
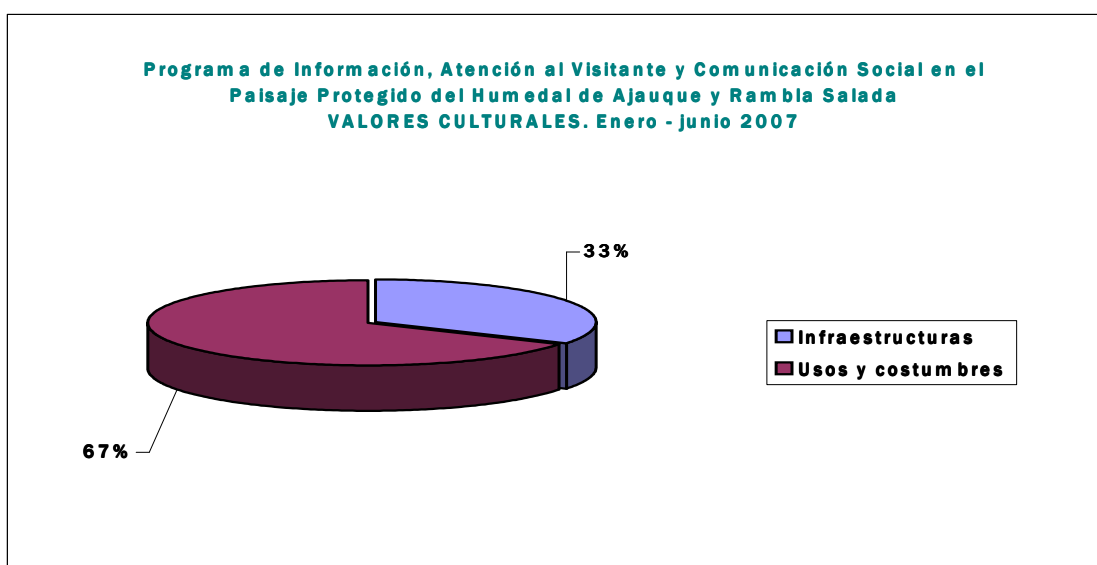


Como se puede observar en la gráfica, dentro del bloque de valores naturales, en el primer semestre, los visitantes se interesan sobre todo por el entorno salinero de la zona.



En la gráfica se puede observar como la mayoría de los visitantes que se acercaron al Punto de Información en el segundo semestre se interesaron principalmente por la fauna.

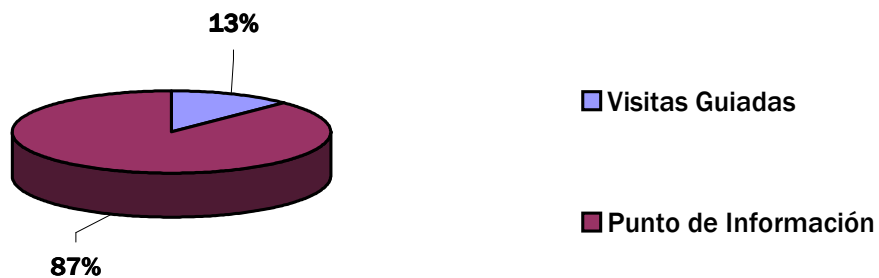
- Valores culturales.



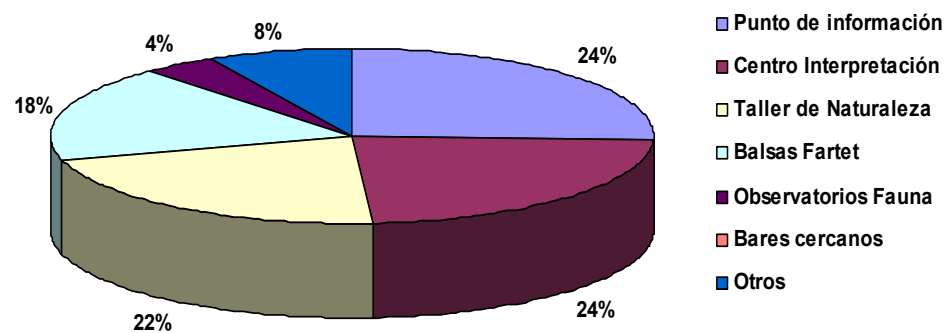
La mayoría de los visitantes que realizan preguntas sobre los valores culturales del Paisaje Protegido se interesan por los usos que se le han dado al agua salada de esta Rambla a lo largo de la historia y por la salinera.

- Infraestructuras y Servicios.

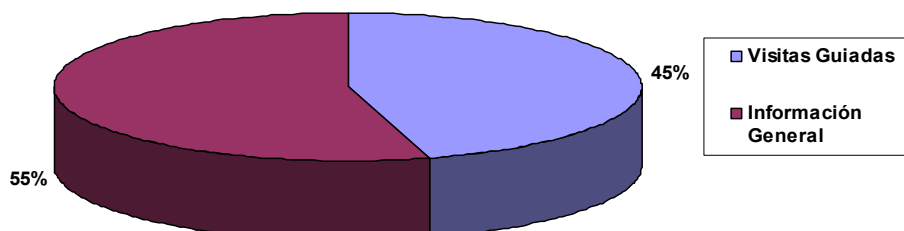
**Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social en el
Paisaje Protegido del Humedal de Ajauque y Rambla Salada
INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS DE USO PÚBLICO EN EL ENP.
Enero - junio 2007**



**Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social en el Paisaje
Protegido del Humedal de Ajauque y Rambla Salada
INFORMACIÓN DEMANDADA SOBRE INFRAESTRUCTURAS. Julio - diciembre 2007**



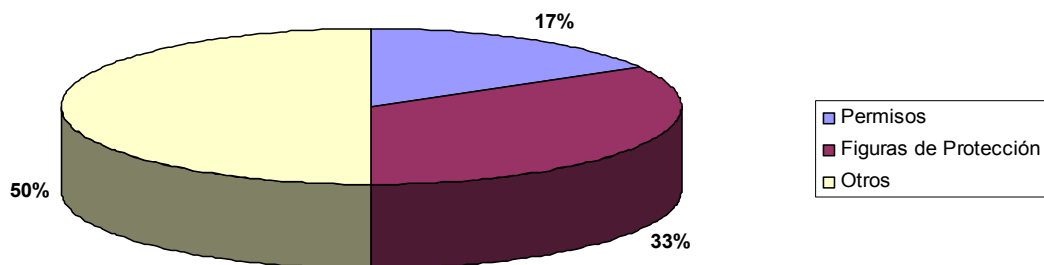
**Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social en el Paisaje
Protegido del Humedal de Ajauque y Rambla Salada**
INFORMACIÓN DEMANDADA SOBRE SERVICIOS DE USO PÚBLICO. Julio - diciembre 2007



Las principales consultas que realizan los visitantes en el Punto de Información dentro de este bloque, están referidas principalmente al horario de apertura al público. Esto es debido, en parte, a que con la nueva contratación del Programa, el horario se ha ampliado, por indicación de la DGMN.

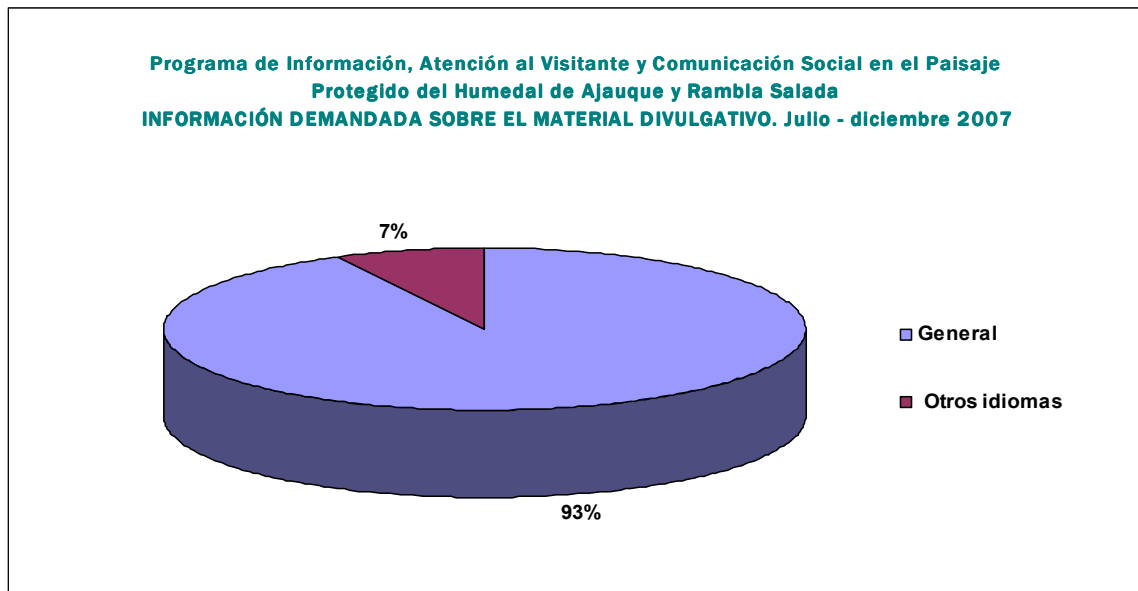
- **Legislación y Figuras de Protección**

**Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social en el Paisaje
protegido del Humedal de Ajauque y Rambla Salada**
**INFORMACIÓN DEMANDADA SOBRE LEGISLACIÓN Y FIGURAS DE PROTECCIÓN. Año
2007**



Solamente hay 6 consultas relacionadas con este apartado, por lo que no se pueden sacar conclusiones.

- **Material divulgativo.**



La mayoría de las consultas de este tipo se refieren a guías de aves.

3.3. Consultas telefónicas.

En el Punto de Información de Rambla Salada no hay línea telefónica. Pero con la nueva contratación del Programa se ha provisto de un teléfono móvil el Punto de Información y otro para la Informadora-Jefe, en los que se recibirán las consultas relacionadas con el Paisaje Protegido.

Desde esta nueva contratación hasta la fecha se han recibido **6 consultas** telefónicas, realizadas por Agentes Medioambientales y Técnicos, tanto del Ayuntamiento como de la DGMN y colegios.

4. Itinerarios Ambientales Guiados

4.1 Aspectos Generales.

La realización de itinerarios ambientales guiados es un servicio que ofrece la Consejería de Desarrollo Sostenible y Ordenación del Territorio a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de la Región. Dichos itinerarios pueden solicitarse con antelación (itinerarios ambientales concertados) y se realizan en días y horarios preestablecidos; existen grupos a los que se les ofrece el servicio in situ (itinerarios no programados) si el Equipo de Información puede atender la visita guiada.

Las entidades interesadas en los itinerarios que realizan su solicitud² con suficiente antelación reciben previamente por correo la documentación básica (Boletines, Folletos de los ENP y un Guión de preparación de la actividad para los grupos escolares) para el desarrollo de la visita. Además, al realizar la solicitud se concreta con ellas la fecha, horario, características e intereses específicos del grupo, contenidos de la visita u otras peculiaridades de la actividad.

Durante el itinerario para dinamizar el recorrido se aplican técnicas de comunicación e interpretación, como la realización de preguntas cortas; observando los rastros o las huellas que dejan los animales, explicando curiosidades y anécdotas, etc. Así, se intenta establecer un acercamiento a los valores naturales y culturales del Paisaje Protegido haciendo colaborar al grupo mediante técnicas de trabajo de todos los sentidos, proponiendo actividades de tocar y oler la vegetación más característica.

Los grupos numerosos (más de 30 personas) se suelen subdividir en dos, siempre que sea posible, acompañados cada uno de ellos por un Informador-Guía del Equipo de Información, al objeto de garantizar un correcto desarrollo y aprovechamiento educativo del itinerario ambiental. Lo más adecuado es que el guía monitorice una actividad para máximo 25 personas, por lo que no es conveniente confirmar visitas de más de un autobús al día.

Una vez concluida la visita, se ofrece a los responsables del grupo³ la **encuesta referente a las visitas guiadas** para su cumplimentación.

Además, se entrega al responsable del grupo pósters y otros materiales informativos disponibles sobre los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

Con esta actividad se pretende inspirar y brindar al visitante una nueva perspectiva de la zona, estimular el interés por conocer y potenciar el disfrute con el conocimiento de la historia natural y cultural del Paisaje Protegido de Ajauque y Rambla Salada. Además, se busca la participación del visitante en la conservación y el respeto por los valores de la zona, y fomentar el uso correcto de los equipamientos que se ofrecen.

Realización de la actividad: de miércoles a sábado de 10:00 a 14:00 horas.

² Las solicitudes se realizan a través de la Informadora Jefe.

³ En el caso en el que el grupo esté integrado en su totalidad por personas adultas se les ofrece a todos los integrantes del grupo la posibilidad de cumplimentar la ficha de evaluación de itinerario guiado.

Desarrollo de la actividad:

- Recepción y bienvenida del grupo en el Punto de Información “Salinas de Rambla Salada”.
- Presentación del ENP donde se encuentran y de sus principales valores de conservación. Charla sobre los valores naturales y culturales sobre el Paisaje Protegido Ajauque y Rambla Salada.
- Realización del Itinerario guiado.
- Al finalizar el itinerario, el guía resume la visita, da paso a un periodo de dudas y preguntas y aprovecha para ofrecer las “Encuestas de Visitas Guiadas” al responsable del grupo.
- Despedida.

Destinatarios:

- Centros de Educación Primaria, Secundaria y Bachillerato.
- Universidades.
- Asociaciones, grupos organizados y otras entidades.



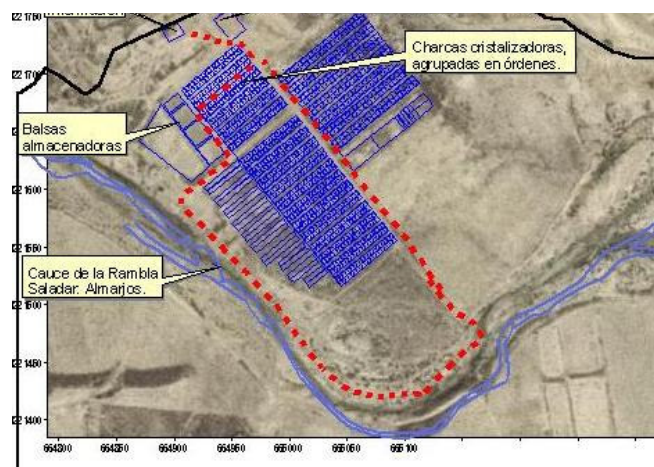
4.2. Descripción del Itinerario ofertado.

4.2.1. Itinerario “Salinas de Rambla Salada”

Este itinerario recorre los alrededores de la zona salinera. En él se da a conocer la importancia del agua salada en esta Rambla y cómo el hombre ha creado la infraestructura necesaria para la obtención de la sal, tan importante en la conservación de alimentos antes de la existencia de cámaras frigoríficas. Entre estas infraestructuras encontramos: antiguo molino para elevación del agua, charcas cristalizadoras, almacén de sal, incluso otras construcciones asociadas como *hornos de bóveda* utilizado para la cocción de cal.



También muestra la variedad de especies vegetales y animales más comunes que se encuentran en el Paisaje Protegido; todas ellas adaptadas a diferentes grados de salinidad.



4.3. Análisis y evaluación de la demanda de itinerarios.

En este apartado se recogen los datos más relevantes en cuanto a los itinerarios concertados: visitas realizadas y número de participantes. Así como un comentario de los recorridos más solicitados y características de los grupos.

Las consultas sobre visitas guiadas y la reserva de fechas para su realización se presentan en la tabla de datos proporcionada por la Dirección General y que se adjunta como archivo al presente Informe.

Durante el año 2007, se han realizado 11 itinerarios ambientales guiados con una participación total de **310 personas**.

La siguiente tabla recoge el número de visitas guiadas en el año 2007, teniendo en cuenta las visitas concertadas y las no programadas.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Paisaje Protegido Ajauque y Rambla Salada Itinerarios ambientales realizados. Año 2007						
Meses	CONCERTADAS		NO PROGRAMADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	1	25	0	0	1	25
Febrero	0	0	0	0	0	0
Marzo	8	221	0	0	8	221
Abril	0	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0	0
Junio*	0	0	0	0	0	0
Julio	Cerrado					
Agosto	Cerrado					
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	1	51	0	0	1	51
Noviembre	1	13	0	0	1	13
Diciembre	0	0	0	0	0	0
TOTAL	11	310	0	0	11	310

*El P. I. permanece cerrado al público desde el 16 de junio hasta el 14 de septiembre, por indicación de la DGMN, por lo que no se han realizado itinerarios guiados.

En el segundo trimestre observamos que no se ha realizado ningún Itinerario Ambiental Guiado, debido principalmente a las lluvias del mes de abril y a las altas temperaturas que hubo en los meses siguientes.

4.4. Evaluación de Itinerarios Guiados.

Las encuestas de las visitas guiadas se entregan al responsable del grupo, pudiendo realizarla también aquellas personas interesadas, preferentemente los participantes adultos.

Las encuestas de visitas guiadas constan de 16 preguntas divididas en 4 bloques: el trámite de la gestión de la visita, la charla sobre el Espacio Natural Protegido, la sala de exposición y el itinerario guiado. Desde el año 2006 el Centro de Visitantes de las Salinas de Rambla Salada, está cerrado al público por las reformas que se están realizando en su interior.

Los valores que se le han otorgado a las respuestas dadas por los visitantes del Parque se puntúan como muestra la siguiente tabla.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Paisaje Protegido Ajauque y Rambla Salada	
Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre las visitas guiadas	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Mucho / Muy bien	5
Fácil / Bastante / Bien	4
Regular	3
Difícil / Poco / Mal	2
Muy difícil / Muy poco / Muy mal	1

Para aquellas preguntas que constan de 3 opciones de respuesta se tratarán los datos aparte y se realizará un gráfico representativo de cada una.

Desde el 15 de abril del año 2007, con el cambio que dicta el nuevo Protocolo de Actuación correspondiente al Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social de la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, se ha estado trabajando en la unificación de los criterios de evaluación de itinerarios guiados, los cuales se comienzan a poner en práctica a partir del 1 de julio de 2007.

Los datos de las encuestas sobre visitas guiadas en el Paisaje Protegido corresponden al cuarto trimestre del 2007, en el cual se han realizado dos itinerarios guiados. En total se han realizado 11 encuestas. y no se han analizado las respuestas correspondientes a las preguntas 6, 7, 8 y 9 por referirse exclusivamente a los contenidos del Centro de Visitantes, que actualmente está cerrado al público.

- Pregunta 1. ¿La gestión y trámite de su reserva le ha resultado...?



Durante el año 2007, ningún participante considera que le ha resultado difícil la reserva de la visita.

- Pregunta 2. ¿Que opina sobre la información enviada con anterioridad a su visita?



La información que se envía a los responsables de la visita concertada, es específica de los contenidos que se abordan en el itinerario guiado y con esta pregunta se pretende evaluar la adecuación y utilidad de los materiales enviados, para seleccionar/discriminar los materiales que se considere oportunos en futuros envíos. Por el momento la respuesta obtenida es favorable, tal y como se puede interpretar en la grafica de la pregunta 2.

- Pregunta 3. Los contenidos de la charla ¿se adaptan a la edad/intereses de los participantes?



Uno de los objetivos de los itinerarios guiados que se ofertan en el Paisaje Protegido es adaptar su contenido al nivel del grupo. Con esta pregunta se pretende evaluar si se cumple esa adaptación. La respuesta obtenida es positiva y no se han detectado defectos en la adaptación al nivel de los participantes.

- Pregunta 4. La duración de la charla le ha parecido...

Los resultados obtenidos en esta pregunta muestran que la totalidad de los encuestados consideran que la duración de la charla es adecuada a los intereses del grupo. Por no existir clasificación diferente en el nivel de respuesta no se representa de forma gráfica los resultados.

- Pregunta 5. ¿Le ha ayudado el contenido de las explicaciones a conocer los valores naturales y culturales del Parque?



El principal objetivo de los itinerarios ofertados es dar a conocer los valores que justifican la protección y conservación del Espacio Natural. Las respuestas obtenidas siguen la tónica favorable de las anteriores.

- Pregunta 10. Valore la labor del guía en el recorrido



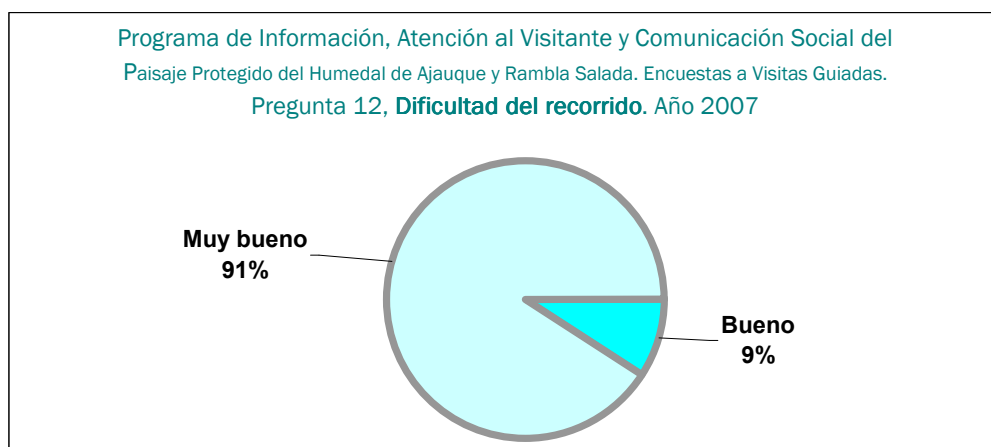
Casi la totalidad de las respuestas obtenidas (91 %) valoran como muy buena, la labor del guía durante el recorrido.

No se han analizado las respuestas correspondientes a las preguntas 6, 7, 8 y 9 por referirse exclusivamente a los contenidos del Centro de Visitantes, que actualmente está cerrado al público.

- Pregunta 11. La duración del recorrido le ha parecido...

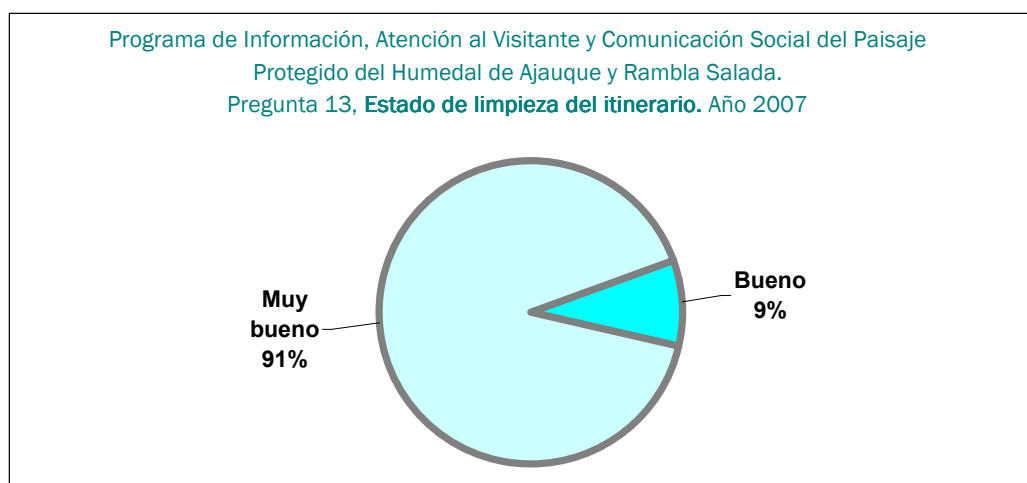
El total de los encuestados considera adecuada la duración del recorrido del itinerario. No se representan de forma gráfica los resultados obtenidos por ser una sola clase de respuesta.

- Pregunta 12. La dificultad del recorrido le ha parecido...



El itinerario de las salinas de Rambla Salada, transcurre en parte por un camino y en parte por la orilla de la margen izquierda de Rambla Salada. El desnivel del recorrido es inferior a 5 metros, en una distancia de 1 kilómetro, por lo que la dificultad en este parámetro es baja. Las respuestas obtenidas en la evaluación confirman que los participantes no detectan ninguna dificultad en la realización del recorrido del itinerario.

- Pregunta 13. Valore el estado de limpieza y conservación del itinerario durante su recorrido.



La evaluación obtenida del aspecto de la limpieza del recorrido ha sido favorable.

- Pregunta 14. ¿Qué sugiere para mejorar este servicio?

Las respuestas obtenidas señalan las siguientes sugerencias de mejora:

- Colocar una pizarra plástica de uso con rotuladores no permanentes en el interior del Taller de Naturaleza.
- Poder realizar el recorrido de las Salinas de Rambla Salada de forma autoguiada, instalando para ello paneles indicativos.
- Poner contenedores de residuos y habilitar el Taller de Naturaleza.

- Pregunta 15. Indique su grado de satisfacción.



El grado de satisfacción obtenido con la realización de la actividad ha sido muy alto, y tal como se representa en la gráfica, las opciones señaladas en las encuestas son muy similares a anteriores preguntas.

5. Hoja de Sugerencias

La hoja de sugerencias es una herramienta de colaboración con la gestión del Parque, con ellas el público visitante puede expresar sus inquietudes, quejas y felicitaciones por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en este espacio.

Mensualmente la Coordinadora del Programa entrega las hojas de sugerencias cumplimentadas a la responsable del Sistema de Calidad de la Dirección General que las tramita y además, desarrolla una respuesta tipo para cada una de ellas y las remite al Equipo de Información para que podamos informar de la manera más adecuada a los visitantes.

Las sugerencias son atendidas en la medida de lo posible por el equipo de información ya que muchos visitantes comunican sus quejas o felicitaciones verbalmente. Desde aquí, se les anima a que cumplimenten una hoja de sugerencias indicando que son una herramienta muy importante para la gestión del Parque.

Además, se le da importancia a que es muy constructivo conocer la opinión del visitante hacia el Paisaje Protegido Ajauque y Rambla Salada. Aún así, muchos visitantes sólo exponen sus opiniones de forma oral.

La siguiente tabla muestra el número de quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas durante 2007 a través de las hojas de sugerencias disponibles para el visitante en el Punto de Información.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Paisaje Protegido Ajauque y Rambla Salada						
Síntesis de los datos de las Sugerencias y Quejas recogidas. Año 2007						
Meses	N° de Sugerencias		TOTAL	N° de Quejas(Q)/Sugerencias(S)/Felicitaciones(F)		
	Escritas	Verbales		P.I. Rambla Salada		
				Q	S	F
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0	0
Marzo	0	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0	0
Junio	1	0	1	0	0	1
Julio	Cerrado					
Agosto	Cerrado					
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	4	0	4	1	3	2
Noviembre	0	0	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0	0	0
TOTAL	5	0	5	1	3	3

La mayoría de las quejas están referidas al estado en el que se encuentran las áreas recreativas donde se realiza la estimación de visitantes.

Las sugerencias también están relacionadas con la entrada desde la carretera hacia el Punto de Información ya que el cartel está poco visible, e indica que hay que pasar por una línea continua en una zona de la carretera peligrosa donde se han producido varios accidentes.

Las felicitaciones recogidas se centran en la atención recibida por parte de los informadores y en la utilización de un lenguaje no sexista en las publicaciones.

6. Encuestas. Sondeos de Opinión

La Dirección General del Medio Natural ha facilitado el procedimiento⁴ y los modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Información y Atención al Visitante del Paisaje Protegido Ajauque y Rambla Salada.

A través del sistema de encuestación se persigue asegurar la caracterización y medición del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de Uso Público de los ENP, y aquellos elementos que lo componen. Así como recabar las necesidades y mejoras que se derivan de las opiniones de los visitantes.



Las encuestas se llevan a cabo mediante una entrevista personal del Equipo de Información con el encuestado o de forma autónoma solicitando que el encuestado haga llegar la encuesta cumplimentada al Punto de Información del Paisaje Protegido.

La tipología y cuantificación de las encuestas viene representada en la siguiente tabla:

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Paisaje Protegido del Humedal de Ajauque y Rambla Salada Directrices básicas de encuestación. 2007		
TIPO DE ENCUESTA	NÚMERO TOTAL ⁽¹⁾	LUGAR DE REALIZACIÓN
General	30	Punto de Información y zona salinera en general.
Punto de Información	50	Punto de Información Salinas de Rambla Salada.

⁽¹⁾ Número total de encuestas a realizar en un año.

Desde el 15 de abril del año 2007, con el cambio que dicta el nuevo Protocolo de Actuación correspondiente al Programa de Información, Atención al Visitante y a la Población Local de la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, se ha estado trabajando en la unificación de los criterios de encuestación, los cuales se han puesto en práctica desde el 1 de julio de 2007.

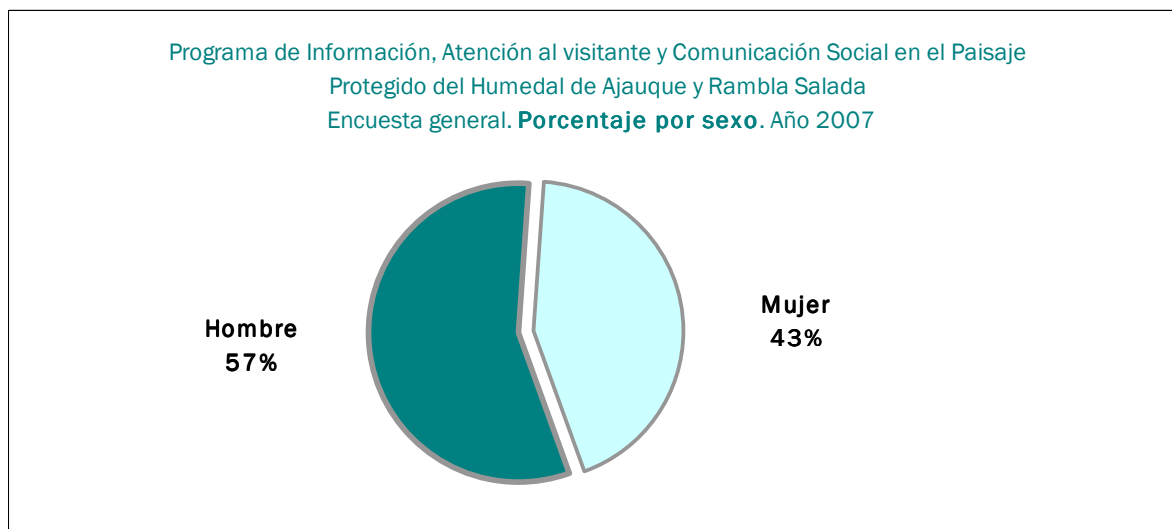
A continuación, se detalla la información sobre la recogida de datos y la tipología de encuestas.

6.1. Encuesta general.

En este periodo de 2007 se han cumplimentado 30 encuestas de esta tipología constituyendo el 100 % del total anual de las encuestas a realizar.

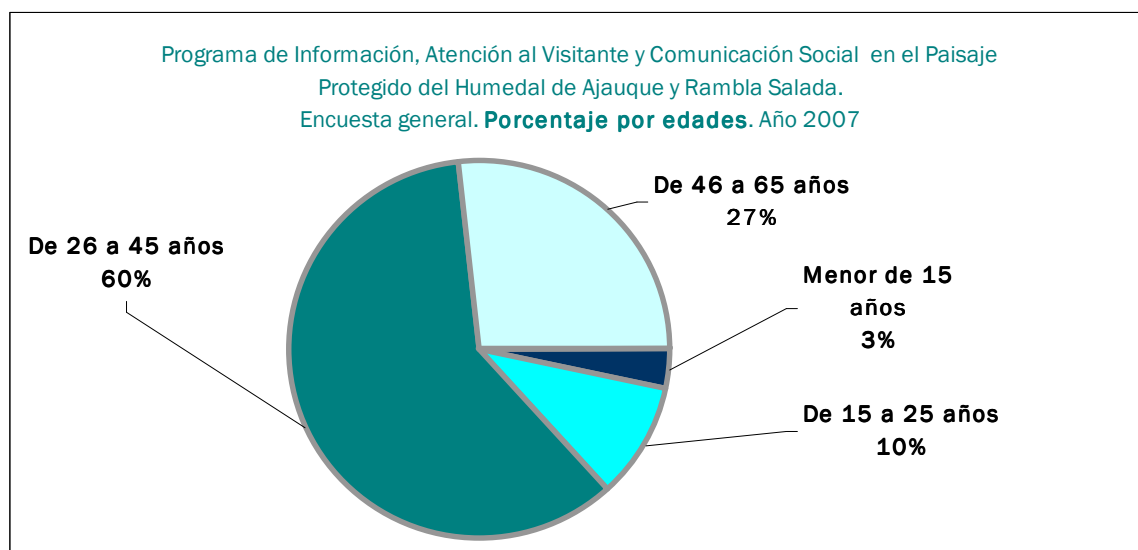
A continuación, se muestran mediante gráficas los datos más representativos:

- Sexo del visitante:



Apenas existe diferencia entre el número de mujeres y hombres encuestados en este periodo de 2007.

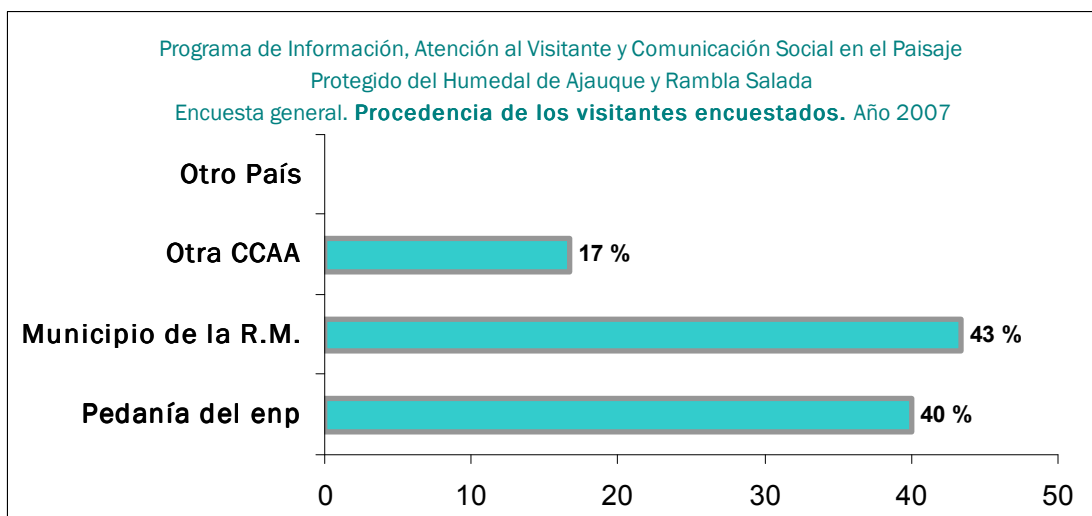
- Edad.



Algo más de la mitad de los visitantes encuestados tienen una edad comprendida entre 26 y 45 años. Le sigue en importancia el grupo de mayor edad, de 46 a 65 años. Los sectores de menor edad, de menos de 25 años representan solamente el 13 % de las personas encuestadas.

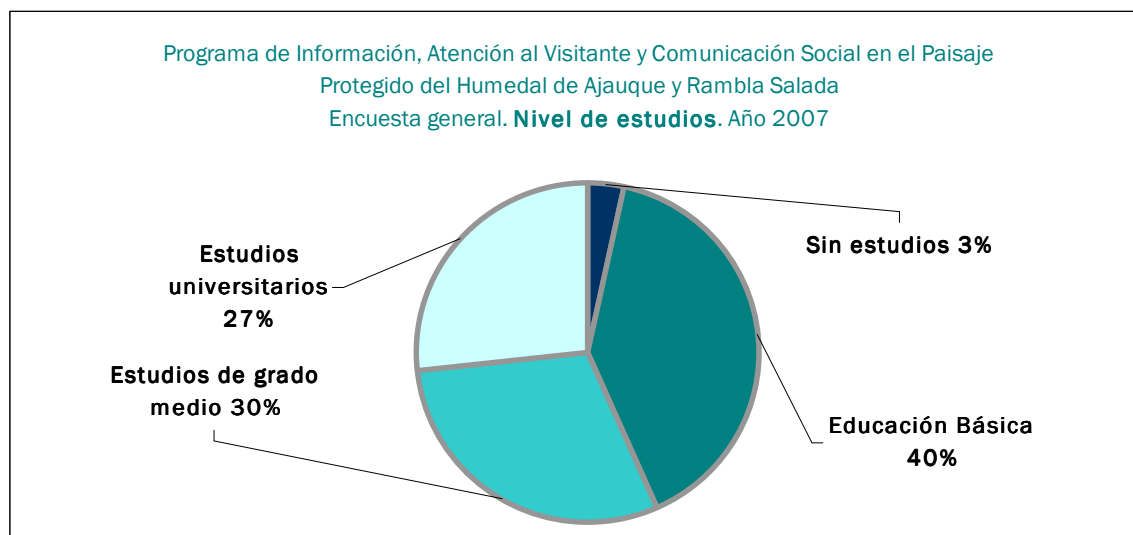
- **Procedencia.**

A continuación, se desglosa el lugar de procedencia de los visitantes encuestados.



La mayoría de los visitantes encuestados pertenecen a pedanías del espacio natural y de los municipios de la Región. Registrándose un número bastante bajo de los que proceden de otras CCAA y ningún extranjero, éste es un dato curioso ya que en el entorno viven numerosos habitantes de otros países, sobre todo de Inglaterra.

- **Nivel de estudios.**



En este aspecto el principal grupo de visitantes encuestados es el que posee educación básica, y prácticamente no ha habido visitantes sin ningún tipo de estudios.

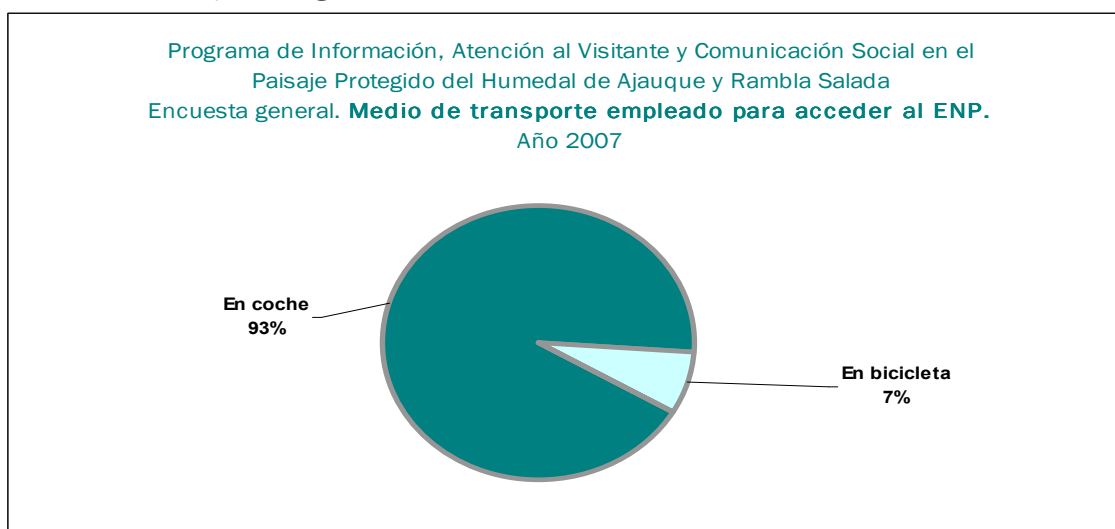
- **Frecuencia de visita.**



Con esta pregunta se observa la periodicidad del visitante que acude a este Espacio Natural Protegido, siendo la mayoría de los encuestados visitantes ocasionales y destacando como dato importante, que un gran número de visitantes suele visitar el espacio protegido muy a menudo.

- **Medio de transporte.**

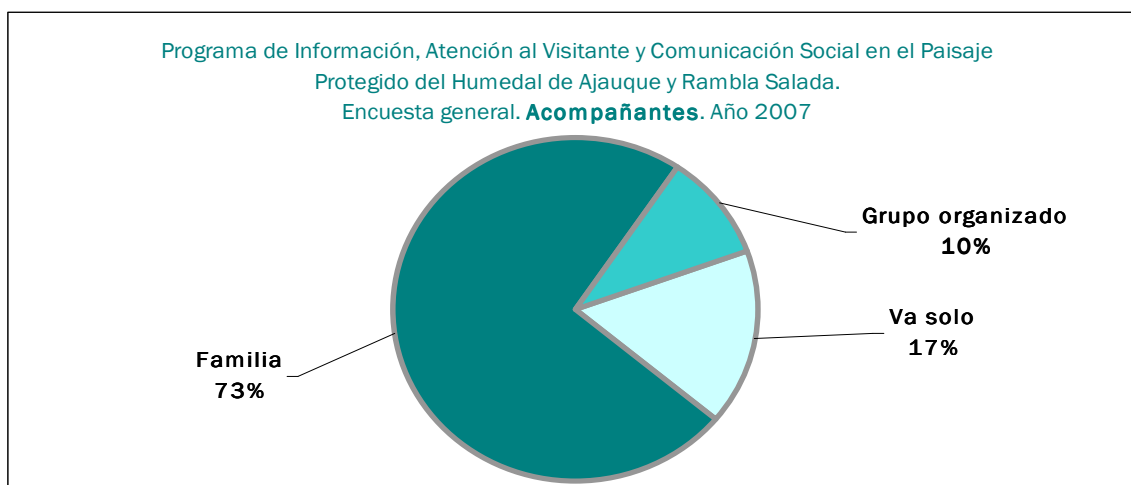
La siguiente gráfica muestra qué tipo de transporte ha utilizado el visitante para acceder al Paisaje Protegido.



La mayoría de los visitantes que se acercan a este Paisaje Protegido lo hacen en coche.

También acuden a algunas zonas del Espacio Natural numerosos visitantes en bicicleta, que se concentran en varias rutas en el entorno del Embalse de Santomera.

- **Acompañantes.**



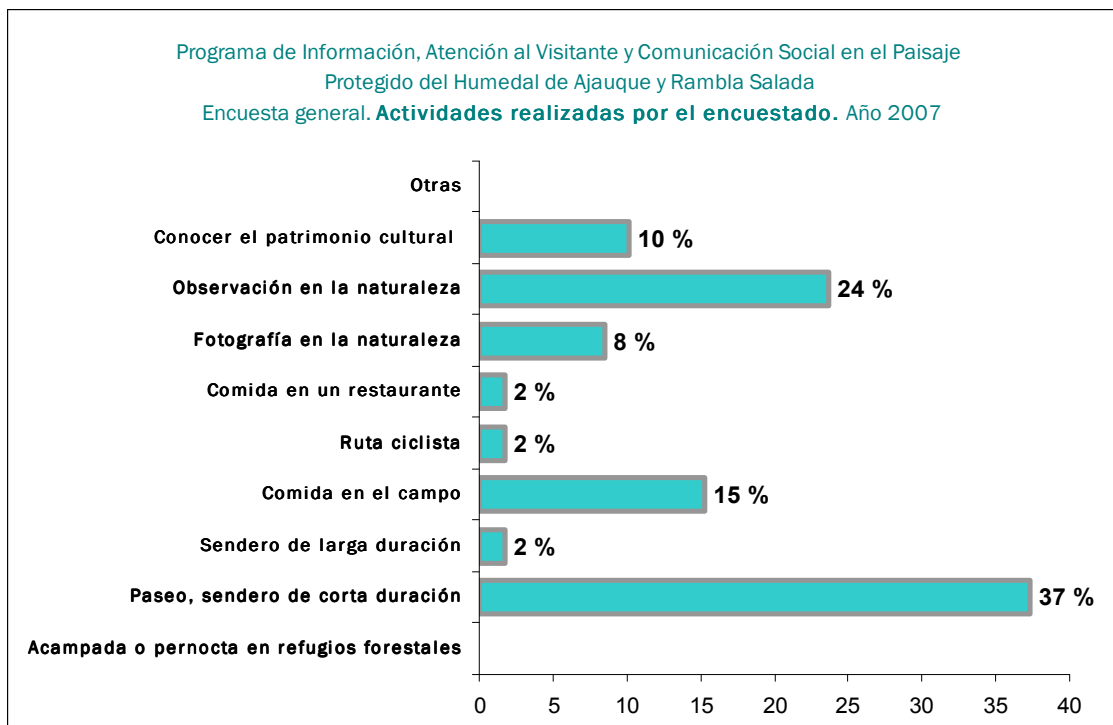
La mayor parte de las visitas se realizan en compañía de algún familiar, Un pequeño porcentaje va en grupo organizado y suelen ser personas que realizan ciclismo por los parajes de los Cuadros y los Ásperos, junto al embalse.

- **Número de acompañantes según edades.**



Dos grupos suponen en conjunto más del 80% de los casos: los menores de 15 años y los de 26 a 45 años. Es de destacar la nula presencia de visitas de mayores de 66 años.

- **Actividades realizadas.**



En lo que se refiere a las actividades realizadas por los visitantes en este Espacio Natural Protegido, casi la mitad de los encuestados prefiere realizar pequeños paseos por el entorno. A continuación, les siguen aquellos visitantes que acuden a observar la naturaleza, comer en el campo y los que les atrae conocer el patrimonio cultural del Paisaje Protegido.

Existen numerosos visitantes que realizan senderos de larga duración, aunque apenas hay datos, debido a la dificultad del informador de encuestarlos, ya que no están en una zona concreta, como alrededores del Punto de Información o áreas recreativas, donde se suelen realizar las encuestas.

- Equipamientos utilizados.



Los equipamientos más frecuentados son el conjunto de zonas recreativas disponibles en la zona de la presa del embalse de Santomera, seguido del punto de información de las salinas de Rambla Salada.

Conviene matizar que de los equipamientos analizados en esta respuesta, tan solo el punto de información y el taller de naturaleza forman parte de los equipamientos propios del Paisaje Protegido, pudiendo confundirse con otros existentes en los alrededores como el embalse de Santomera, algunas áreas recreativas y la Casa del Agua, entre otras.

- **Mejoras del servicio.**

En este apartado los encuestados dan su opinión en cuanto a las mejoras del servicio que deberían realizarse en el Paisaje Protegido.



Las mejoras más relevantes que solicitan los encuestados son aumentar la vigilancia y el mantenimiento de infraestructuras del Espacio Natural, seguido de la mejora de instalaciones recreativas. Destaca por ser la propuesta menos seleccionada la de limitar accesos.

- **“Lo que más ha gustado”.**

En cuanto a “lo que más ha gustado” la respuesta obtenida ha sido la más heterogénea de todas. Literalmente las respuestas han sido:

“Pasar el día en contacto con la naturaleza”, “comer en el campo”, “conocer la vegetación”, “el baño en el agua de la rambla”, “conocer la vegetación típica y las aves, la flora y fauna de la rambla”, “el funcionamiento de las salinas”, “la diversidad de especies y el paisaje”, “además de la amabilidad del personal del centro, el paisaje y la información dada por el personal del centro”, “la disponibilidad de información”, “que exista como espacio natural protegido”, “el paisaje”, “estar en plena naturaleza” y “el entorno”.

- **“Lo que menos”.**

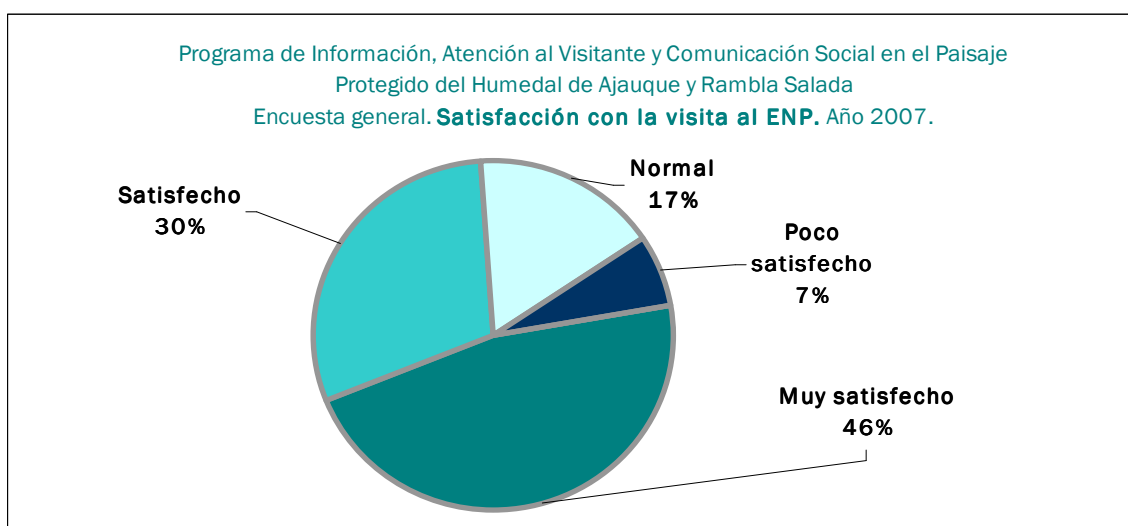
Literalmente las respuestas obtenidas han sido:

“La suciedad”, “pintadas en la presa”, “basura en el cauce de la rambla”, “edificios próximos a la rambla”, “escasa asistencia a las actividades del voluntariado ambiental”, “agua del pantano muy negra”, “poca señalización”, “a primera vista parece un lugar desolado”, “nada, me ha gustado todo”, “hay pocos carteles con explicación sobre el origen geológico”, “barbacoas en mal estado”.

- **Volver a visitar el ENP.**

Frente a la pregunta de si volverían a visitar este Espacio Natural Protegido la totalidad de los encuestados responden que sí.

- **Grado de satisfacción.**



En general, todos los encuestados están satisfechos con su visita al ENP.

- **Recomendación de la visita.**



Casi la totalidad de los encuestados recomendarían la visita al Paisaje Protegido del Humedal de Ajauque y Rambla Salada a algún familiar, conocido o amigo.

6.2. Encuesta sobre el Punto de Información "Salinas de Rambla Salada".

Se han realizado 20 encuestas de este tipo durante 2007, que representan el 40% del total a realizar durante todo el año.

Los valores que se otorgan a las respuestas dadas por los visitantes del Parque se puntúan del 1 al 5 siendo el 5 el valor más positivo.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Paisaje Protegido del Humedal de Ajauque y Rambla Salada Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre el Punto Información de Salinas de Rambla Salada	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Mucho / Muy bien	5
Fácil / Bastante / Bien	4
Regular	3
Difícil / Poco / Mal	2
Muy difícil / Muy poco / Muy mal	1

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social en el Paisaje Protegido del Humedal de Ajauque Valoración de las encuestas cumplimentadas sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información. Año 2007			
TIPO DE PREGUNTA	MODA	MEDIANA	PROMEDIO
1. Acceso al Punto de Información	4	4	3,7
2. Instalaciones adecuadas	4	4	3,9
3. Orden y limpieza del Punto de Información	5	5	4,5
4. Personal identificado	5	5	4,5
5. Personal educado	5	5	4,7
6. Información suficiente y adecuada	5	5	4,4
7. Material divulgativo entregado ⁽¹⁾	5	5	4,6

Todas las respuestas evaluadas obtienen una calificación muy favorable, salvo dos aspectos: la comodidad de las instalaciones y el acceso al Punto de Información.

7. Estimación de Visitantes

Los objetivos y la metodología para realizar las estimaciones de visitantes, que se realizan a pie y con vehículo, en el Paisaje Protegido se desarrollan a continuación:

Objetivos y criterios:

- ❖ Disponer de estimaciones sobre la intensidad / demanda / capacidad de uso de las instalaciones recreativas del Paisaje Protegido Ajauque y Rambla Salada por parte de los visitantes.
- ❖ Disponer de estimaciones sobre la distribución y número de visitantes en las zonas con vocación para el uso público.
- ❖ Establecer la relación entre número de vehículos / número visitantes en las zonas con vocación para el uso público.
- ❖ En definitiva, disponer de información cuantificada que contribuya a mejorar la gestión del uso público en el Paisaje Protegido Ajauque y Rambla Salada.

Metodología:

- ❖ Recorridos pre – establecidos a pie y en vehículo en las zonas definidas en el Paisaje Protegido, que se corresponden con los que disponen de instalaciones y reciben mayor afluencia de visitantes.
- ❖ Los datos se registran en las Fichas de Estimación de afluencia de visitantes para su posterior tratamiento.
- ❖ Las estimaciones de visitantes y vehículos se realizan de enero a diciembre, estableciéndose 2 estimaciones mensuales en días y horarios de mayor afluencia (sábados y domingos).

Los conteos se realizan en fin de semana por ser los días de mayor afluencia de visitantes al Parque. Se anota el número de personas y de vehículos que discurren por las distintas zonas.

Desde el 15 de abril del año 2007, con el cambio que dicta el nuevo Protocolo de Actuación correspondiente al Programa de Información, Atención al Visitante y a la Población Local de la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, se ha estado trabajando en la unificación de los criterios de cumplimentación de la estimación de visitantes, los cuales se comienzan a poner en práctica a partir del 1 de julio de 2007.

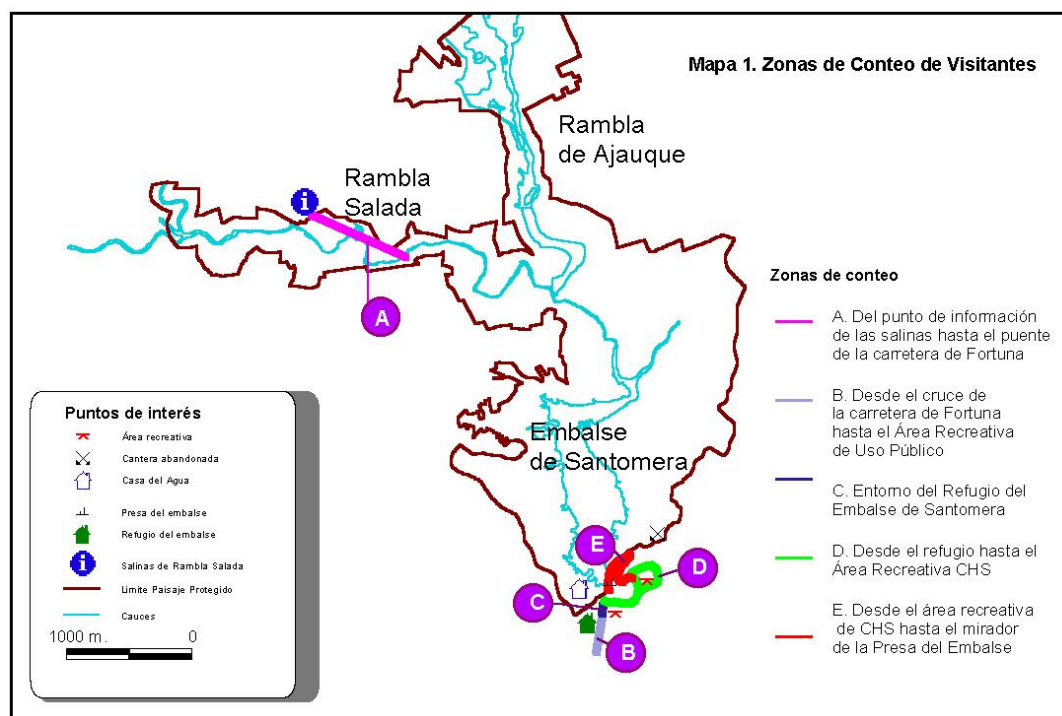
Con la nueva contratación del Programa de Información, se han reestructurado los puntos de interés para la estimación de visitantes. En algunos puntos es tan baja la afluencia de visitantes, que no sería significativo realizar la estimación de visitantes en esas zonas; por lo que se han eliminado. Quedando la zonificación de esta manera:

El siguiente plano muestra las distintas zonas del Paisaje Protegido donde se realiza el conteo.

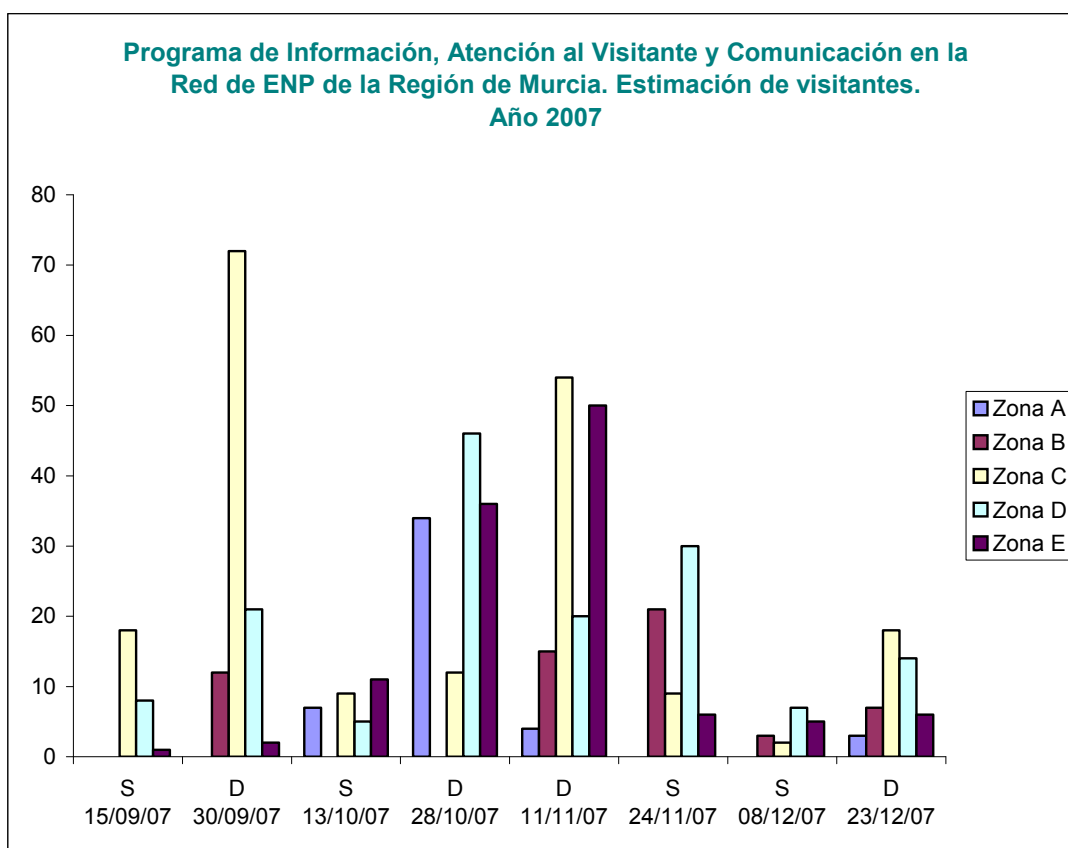
Zonificación:

- **Zona A:** Punto de Información y zona salinera hasta el cruce con la carretera de Fortuna.
- **Zona B:** Desde el cruce de entrada al Pantano de Santomera hasta el **área recreativa de Uso Público**.
- **Zona C:** Desde el cruce de salida del área recreativa de Uso Público hasta el **Albergue** (incluido).
- **Zona D:** Desde el albergue hasta el **área recreativa de Confederación**.
- **Zona E:** Desde la salida del A. R. de Confederación hasta el **Mirador de la presa del embalse de Santomera**.

En el primer semestre no se han realizado estimaciones de visitantes debido a la revisión que se ha estado haciendo de este registro. Desde de la apertura del Punto de Información en septiembre hasta finalizar el año, se han realizado **8 estimaciones** de visitantes.



La siguiente gráfica nos muestra el total de visitantes estimados en los 8 conteos que se han realizado en este 2007.



Los datos obtenidos en los ocho conteos que se han realizado en el último periodo del año nos muestran una mayor afluencia de visitantes los domingos respecto a los sábados.

En el primer conteo, el 15 de septiembre, no se contabilizó ningún visitante ya que hacía bastante calor y todavía no se podían utilizar las barbacoas según la ley de prevención de incendios. En el segundo conteo ya se contabilizaron 117 personas ya que era fiesta en el Municipio de Santomera y había una temperatura muy agradable. A medida que ha ido disminuyendo la temperatura y las horas de luz, ha ido descendiendo el número de usuarios, de forma que en el mes de diciembre el número de visitantes estimados ha sido bajo, 17 y 48 en cada conteo.

8. Taller de Naturaleza

Desde el pasado mes de marzo, el Punto de Información Salinas de Rambla Salada tiene asociado un Taller de Naturaleza, donde se realizan talleres de Educación Ambiental.



Taller de Naturaleza "Rambla Salada"

8.1. Talleres celebrados fuera del Paisaje Protegido en los que ha participado el Monitor adscrito al Taller de Naturaleza de Rambla Salada.

En la jornada del 23 de noviembre, que supuso la puesta de largo de las Aulas de Naturaleza en el municipio ciezano, participaron 9 monitores para atender a los 300 alumnos que allí se dieron cita, divididos por cursos en diferentes talleres: caretas para 1º y 2º de primaria, bolsas aromáticas para 3º y 4º y pancarta solidaria con 5º y 6º.

Las actividades se desarrollaron entre las 10 y las 14 horas. La jornada transcurrió de forma ejemplar en cuanto a coordinación, obteniéndose un resultado sobresaliente sin ninguna incidencia negativa a destacar.

8.2. Talleres celebrados en el Taller de Naturaleza de Rambla Salada.

En el Taller de Naturaleza de Rambla Salada, hasta el momento se ha realizado un taller con 53 alumnos del C.E.I.P. Nuestra Sra. de la Fuensanta, contando con el apoyo de dos monitoras de la Red de Aula de Naturaleza.

La disponibilidad del taller ha servido para realizar también otros eventos tales como: la celebración del Día Mundial de las Aves, actividades con el I.E.S. Juan de la Cierva o la celebración del Día Mundial de las Aves, todos ellos en el mes de octubre.