



ESCUELA DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

ANÁLISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES DE LA RESERVA ECOLÓGICA
COTACACHI-CAYAPAS, ZONA ALTA.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas
y Hoteleras.

Profesor Guía

MSc. Victor Elías Llugsha Guijarro

Autora

Lorena Lissette Sánchez Tamayo

Año
2017

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

Victor Elías Llugsha Guijarro

Magíster

C.C. 1716264419

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

“Declaro haber dirigido este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

María Alexandra Ordoñez Carrera
Magíster
C.C. 1714132204

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

Lorena Lissette Sánchez Tamayo
C.C.1804299368

AGRADECIMIENTOS

Agradezco

A Dios por guiar mis pasos y por todas las bendiciones recibidas

A mis padres por su apoyo incondicional, su cariño, su amor y el esfuerzo que han hecho día a día para hacerme una mejor persona
A mis hermanos por siempre estar conmigo incentivándome y ayudándome.

A mi profesor guía Msc. Víctor Llugsha por toda la paciencia, conocimientos y experiencia compartida.

A mis amigos que han estado siempre presentes incentivándome y apoyándome.

DEDICATORIA

Se lo dedico a mis padres Edison Sánchez y Lorena Tamayo quienes son y han sido la fuerza y el estímulo para seguir adelante día a día. A todas esas personas que estuvieron presentes para que de una u otra forma finalizara con mi tesis.

Para todos aquellos que creyeron en mí y los que no, ya que de una u otra forma influyeron en la culminación de mi trabajo de titulación.

RESUMEN

El trabajo es un estudio del nivel de satisfacción de los visitantes de la Reserva Cotacachi-Cayapas en la zona alta (RECCZA), el objetivo es analizar qué tan satisfactoria fue la visita a esta área protegida, mediante un estudio de las expectativas de los turistas que visitan el sitio, sus percepciones en cuanto al servicio y las instalaciones de la reserva. En el documento se analiza la importancia del turismo para el Ecuador, el cuidado de las áreas protegidas, el crecimiento del ecoturismo en los últimos años, el servicio de calidad, y turismo sustentable.

La investigación realizada es exploratoria-descriptiva ya que se exploran varias fuentes, libros y revistas de diferentes autores para conocer más a fondo el tema. Se recolectaron datos de forma cualitativa mediante entrevistas y cuantitativa mediante encuestas. Adaptando el método de calidad en el servicio Servqual, se realizó a una muestra representativa de la población que visita la RECCZA, basada en 6 puntos: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y satisfacción en cuanto a servicios específicos. Los resultados de la investigación muestran falencias en el servicio en lugares específicos y necesidades de los turistas que deben ser cubiertas tales como: la falta de personal y capacitación al mismo, problemas de acceso a la reserva, la focalización en un punto de atracción, la falta de cuidado del medio ambiente.

Además, se encuentran recomendaciones para potencializar el atractivo y la cultura de la zona con el objetivo de atraer más turistas e incentivar el cuidado del entorno promoviendo el turismo sostenible.

ABSTRACT

This is a study on satisfaction level of the visitors at Cotacachi-Cayapas Reserve in the upper area (RECCZA). The objective is to analyze how satisfactory was the visit to the reserve. Based on a study of the tourist expectations who visit the reserve. Also, their perceptions regarding the service and the facilities of the booking. The paper analyzes the importance of tourism for Ecuador. The protection of protected areas. The growth of ecotourism in recent years. Quality service. different types of tourism and sustainable tourism.

The research carried out is exploratory – descriptive. Several sources, books and journals of different authors were explored in order to get a better understanding of the subject. Qualitative data was also collected through interviews and quantitative data through surveys. Adapting the quality method to the Servqual service. A representative sample of tourist that visited RECCZA were part of the investigation. The study was based on 6 points: tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy and satisfaction with specific services. The results of the research show shortcomings in the service in specific places and needs of the tourists that should be solved such as the lack of personnel and training to the same. Problems while accessing to the reserve. The focalization in a point of attraction. The lack of preservation on the environment.

In addition, there are recommendations to enhance the attractiveness and culture of the area, with the aim of attracting more tourists and encouraging the conservation of the environment by promoting sustainable tourism.

ÍNDICE

1. CAPITULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Enunciado del problema.....	2
1.3 Objetivos de estudio.....	3
1.3.1 General.....	3
1.3.2 Específicos.....	3
CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO.....	4
CAPITULO III.- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
CAPÍTULO IV.- PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS RECOPIRADOS.....	16
4.1 Elementos tangibles.....	16
4.2 Fiabilidad.....	20
4.3 Capacidad de respuesta.....	22
4.4 Seguridad.....	25
4.5 Empatía.....	27
5. CAPÍTULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	35
5.1 Conclusiones.....	35
5.2 Recomendaciones.....	36
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis de las instalaciones de la RECCZA.....	16
Figura 2. Análisis de la presencia y la actitud de los empleados.....	17
Figura 3. Análisis del material lúdico e información.....	18
Figura 4. Análisis del cumplimiento de las actividades y el tiempo de estas dentro de la RECCZA.....	19
Figura 5. Interés del personal en ayudar a solucionar problemas y prestación del servicio.....	20
Figura 6. Comunicación de las actividades.....	22
Figura 7. Disposición del personal.....	23
Figura 8. Seguridad de realizar actividades dentro de la Recza.....	25
Figura 9. Conocimiento del personal.....	26
Figura 10. Atención personalizada dentro de la Recza.....	27
Figura 11. Necesidades e intereses de los visitantes.....	28
Figura 12. Centro de interpretación y senderos	29
Figura 13. Estado del parqueadero	30
Figura 14. Estado de los baños	31
Figura 15. Estado del muelle	32

1. CAPITULO I. INTRODUCCIÓN.

1.1 Antecedentes.

En la actualidad la Reserva Ecológica Cotacachi-Cayapas (RECC) es la segunda área protegida más visitada en el Ecuador después del Parque Nacional Cotopaxi, con casi 170.000 visitantes en el año 2013 (Claure, 2001). Durante los últimos 5 años se ha promovido el turismo interno en el Ecuador, debido a que el Estado ecuatoriano ha proyectado al mismo como uno de los pilares para el cambio de la matriz productiva debido a la interacción de factores económicos sociales y culturales.

Hoy en día, el turista busca nuevas formas de realizar turismo y ha escogido como una de las alternativas el ecoturismo; dentro de éste se encuentra la visita de parques nacionales, reservas ecológicas y áreas protegidas. A pesar de que ha habido incremento en la visita por parte de turistas nacionales y extranjeros no se ha analizado la motivación que ellos tienen para visitar estos sitios; si el visitante se va satisfecho o insatisfecho, su apreciación de la calidad en los servicios con los que cuentan los lugares y si los visitantes recomendarían visitar el lugar.

El objetivo 7 del Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, manifiesta que el Estado debe garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global (Senplades, 2013). El gobierno ecuatoriano y el Ministerio del Medio Ambiente (MAE) buscan favorecer la preservación de los ecosistemas y brindar una mejor calidad de vida a las comunidades que viven en la RECC.

El proyecto se alinea directamente con las líneas de investigación de la Universidad y de la Escuela de Hospitalidad y Turismo: Sociedad, Comunidad y Cultura y dentro de ésta, se encuentra la Gestión y Desarrollo Turístico de empresas de hospitalidad, generando así una relación directa ya que se

realizará un estudio del grado de satisfacción del visitante de un área protegida: RECCZA.

Por otro lado, el estudio de satisfacción servirá como guía para mejorar los servicios y conocer el estado de funcionamiento de los servicios dentro de la RECCZA, identificando posibles soluciones, que pueden ser replicadas dentro de otras áreas protegidas.

El turismo está contemplado como parte del sector servicios dentro de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 (PNBV), también es uno de los sectores priorizados en el cambio de la matriz productiva, es así que dentro del PNBV; el objetivo 10, busca impulsar la transformación de la matriz productiva y el objetivo 7, manifiesta garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental y territorial (Senplades, 2013). El gobierno ecuatoriano prioriza el desarrollo del turismo, esto se pone en evidencia en el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible (PLANDETUR 2020) en donde se propone al turismo como una fuente dinamizadora del desarrollo social y económico del Ecuador, buscando que los destinos sean rentables de forma sostenible, aprovechando los recursos turísticos de forma adecuada como una actividad a largo plazo.

1.2 Enunciado del problema.

La Reserva Ecológica Cotacachi-Cayapas (RECC) se encuentra en las provincias de Esmeraldas e Imbabura, siendo una de las zonas de conservación más importantes del mundo y engloba variedad de ecosistemas. Se considera una de las áreas con mayor riqueza florística y faunística; pertenece a la región biogeográfica del Choco, un corredor neotropical con gran diversidad (Ministerio del Ambiente, 2014). La RECC cuenta con una extensión total de 204.420 hectáreas dentro de un territorio regional que abarca 23.954 km², de los cuales 15.000 km² se encuentran en Esmeraldas y 8.954 km² están en Imbabura. La reserva tiene una población de 3.922 habitantes

con un área de influencia de 46.282 habitantes dentro del cual existen 3 comunidades indígenas (Claure, 2001). Es una de las áreas protegidas más visitadas; sólo en el 2013 se registraron 170.000 personas.

Posterior a la revisión de literatura científica, revistas y documentos en Dialnet, *Tourism Management* y *Gestión Turística*, se ha determinado la importancia que tiene la opinión del turista respecto de su grado de satisfacción al visitar un lugar, puesto que la percepción de un sitio es la información que transmitirán a otras personas, e incluso para muchos la experiencia en un lugar puede ser la imagen que se lleven de un país. El turismo es una actividad de gran importancia en varias zonas del mundo no solo económicamente hablando sino por impacto social y cultural que genera (Picos & Fernández, 2005). Es por esto que debemos preocuparnos por lograr que los turistas tengan una buena experiencia y así incentivar a que exista mayor flujo de visitantes.

1.3 Objetivos de estudio.

1.3.1 General

- Analizar el grado de satisfacción de los visitantes de la reserva ecológica Cotacachi-Cayapas, zona alta.

1.3.2 Específicos

- Identificar las expectativas y percepciones de los turistas que visitan la de la reserva ecológica Cotacachi-Cayapas, zona alta.
- Analizar los servicios con los que cuenta la reserva ecológica Cotacachi-Cayapas, zona alta.
- Valorizar la reserva ecológica Cotacachi-Cayapas, zona alta, de acuerdo a la percepción de los visitantes.

2. CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO.

Definición de turismo

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define al turismo como un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas, a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con las actividades que realizan, de las cuales implican gasto turístico (OMT, 2007).

Uno de los conceptos que define el turismo es el de los profesores y economistas suizos Walter Hunziker y Kart Krapf que manifiestan que el turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidas como consecuencia de la permanencia y traslado temporal de individuos fuera de su lugar de residencia, siempre y cuando esté no sea motivado por el objetivo de ganar dinero (Citado en: EUTM, 2013, p. 3).

El turismo se ha clasificado en varios grupos de acuerdo a diferentes rasgos socioeconómicos (estado civil, sexo, ocupación), además se agrupan en diferentes tipos de turismo basados en la motivación personal. Es así que el destino sea interno o internacional se condiciona basando en variables socioeconómicas (ingreso familiar, ocupación, edad, clase social), influyendo directamente en el destino, duración, servicios seleccionados y frecuencia de viaje; de acuerdo al comportamiento existen distintas opciones para satisfacer las necesidades de distintos grupos y se han dividido en diferentes tipos de turismo como:

- Turismo cultural
- Turismo deportivo
- Turismo de placer
- Turismo de salud

- Turismo de convenciones y eventos
- Turismo de negocios
- Turismo de naturaleza (Quesada, R., 2006)

El turismo de naturaleza son las actividades recreativas en las que se tiene contacto directo con la naturaleza y expresiones culturales que influyen en los turistas a conocer, respetar, cuidar y ser parte de la conservación de los recursos naturales y culturales. Dentro de estas actividades se encuentran el turismo de aventura, turismo rural y el ecoturismo el cual a continuación se explicara de una forma mas profunda.

Definición del Ecoturismo

El ecoturismo tiene el fin de promover la riqueza natural y cultural de los lugares que se visitan, además le da a la conservación un valor monetario tangible, dando así a la comunidad y a los visitantes un argumento valedero de la importancia de la conservación de los recursos (Ecotur, 2015). Para entender y promover esta actividad, es importante comprender cuál es el concepto de ecoturismo, debido a que al ser un tema relativamente nuevo las interpretaciones y definiciones se encuentran en construcción:

Elizabeth Boo, autora del libro “Ecotourism: The Potential and Pitfalls” y coordinadora del programa de Ecoturismo de la organización no gubernamental “Fondo mundial para la naturaleza” (WWF) lo define de una manera resumida y sencilla como “ el turismo de naturaleza que contribuye a la conservación” (Heras, 2003, p.21).La Organización “Centre for Ecotourism” de Sudáfrica estima que un turismo de calidad debe tener las siguientes características: sostenible ambientalmente, viable económicamente, aceptable socialmente (Castellanos, 2005, p. 195).

Por otro lado la organización ambientalista estadounidense “Conservación internacional” en su libro “*Earthtrips*” de Dwight Holing señala que el ecoturismo es “el viaje ecológicamente sensitivo que combina los placeres de descubrir y entender una flora y fauna espectacular a la vez que contribuye a la conservación “ (Pérez de las Heras, 1995, pp. 25-31)

Los tres autores coinciden en que el ecoturismo busca la conservación de la flora y la fauna y de los destinos además en uno de los conceptos de “Centre for Ecotourism” lo toman como una alternativa económica y lo consideran aceptable socialmente debido a que el turista puede visitar el lugar y al mismo tiempo mantener y conservar el medio ambiente siempre manteniendo respeto por las culturas con un beneficio económico viable. Es decir, el ecoturismo no sólo generaría ingresos económicos sino también incentiva a la conservación de culturas, flora y fauna. Según datos del “*World Conservation Monitoring Centre*” (WCMC), existen en la actualidad 44.000 espacios naturales protegidos, siendo este un valor correspondiente al 10% de la superficie de la Tierra; generándose de esta forma una oportunidad para el desarrollo del ecoturismo en áreas protegidas (Pérez de las Heras, 1995).

Con el paso de los años el turismo se ha diversificado, dando oportunidades a los destinos no tradicionales como las áreas protegidas, pero en la actualidad no basta con los atractivos del destino, debido a que las personas requieren cubrir expectativas y necesidades en base a servicios de calidad.

Turismo sustentable

La OMT define al turismo sustentable como “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (OMT, 2007).

Según Nicolo Gligo (2001) la sustentabilidad es la capacidad de un ecosistema de mantenerse a través del tiempo y conservar su estado, mediante el control permanente de parámetros como volumen, tasa de cambio y circulación” (Citado en Morillo, 2012, p. 2).

La Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo enfocada en la actividad económica con la naturaleza, presentan el concepto de Desarrollo Sustentable como aquel que busca satisfacer las necesidades actuales sin

afectar la habilidad de saciar las necesidades de futuras generaciones (Citado en Morillo, 2012, p. 2). La sustentabilidad se la considera como una industria sin chimeneas, considerándose así como factor fundamental para el crecimiento del país, además hoy en día los proyectos más exitosos son sustentables ya que se basan en cuidar al máximo los recursos naturales, la belleza del paisaje, la biodiversidad, para ofrecer un desarrollo económico justo para las comunidades mediante una participación activa mejorando la vida de muchas personas (Ecored, 2008).

Turismo en zonas protegidas

Un área protegida según el Convenio con la Diversidad Biológica (CDB) se la define como: una área que está designada regulada o gestionada para lograr objetivos específicos de conservación (UICN, 2009). Según Dudley: “Son espacios geográficos claramente definidos, reconocidos y gestionados, mediante medios legales u otros tipos de medios eficaces para conseguir la conservación a largo plazo de la naturaleza y de sus servicios ecosistémicos y sus valores culturales asociados” (Dudley, 2008, p. 10). Un área protegida y su importancia dentro de un territorio, según la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) “son esenciales para la conservación de la diversidad natural y cultural y los bienes y servicios ambientales que brindan son fundamentales para la sociedad” (UICN, 2009,p. 2).

A través de actividades económicas como el turismo, muchas áreas protegidas son importantes para el desarrollo de comunidades y pueblos indígenas que se encuentran dentro de éstas. Al mismo tiempo un área protegida puede ser un lugar de descanso, y un espacio de recreación para los turistas porque se genera un contacto directo con la naturaleza. También son áreas en las que se realizan estudios científicos y educativos que contribuyen a la comunidad. Las áreas protegidas fueron creadas para proteger la belleza escénica en unos paisajes, además de la diversidad biológica y cultural, permitiendo así la investigación científica y formando una educación ambiental (UICN, 2009).

Ecuador es un país con grandes atractivos y biológicamente uno de los más diversos del mundo. Ventajosamente estos atractivos y belleza natural se encuentran salvaguardados en 51 reservas naturales entre parques nacionales y reservas ecológicas (SNAP, 2015).

En 1934, el gobierno de Ecuador adopta el Decreto Ejecutivo 607 para proteger algunas especies claves y controlar el acceso de barcos a las Islas Galápagos y en 1959, se establece el Parque Nacional Galápagos. La mayoría de las áreas protegidas de América Latina han sido creadas en los últimos 30 años (Columba, K., 2013). El subsistema estatal recibe la denominación de Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (PANE). Este subsistema abarca 48 áreas protegidas que representan aproximadamente el 20% del territorio nacional. “Ecuador es uno de los países de América Latina con mayor territorio dedicado a la protección de los ecosistemas” (Citado por; SNAP, 2015).

A partir del año 2012 las áreas más visitadas son los parques nacionales Machalilla, Cotopaxi y la reserva ecológica Cotacachi-Cayapas. Actualmente el MAE se está enfocando en los lineamientos que se definieron en la Constitución Política del 2008 la cual se basa en principios de inclusión y equidad social respetando los derechos de la gente y la naturaleza (MAE, 2014).

Un factor que contribuyó al crecimiento de las visitas a estos sitios, se refiere al hecho de que en 2012 el gobierno ecuatoriano decretó la gratuidad del acceso a los parques nacionales y reservas ecológicas, con el objetivo de promover el turismo interno; logrando así incrementar el número de visitantes a estas áreas. Entonces si se mejora el nivel de satisfacción mejorando la calidad de los servicios prestados en las áreas, se podría volver a cobrar un valor mínimo para el ingreso a las mismas y mantener igual afluencia de turistas obteniendo un fondo para mantención y cuidado de estos espacios naturales.

Calidad de servicios

La calidad está relacionada al establecimiento claro de requerimientos, mismos que deben ser medidos de forma continua, con el propósito de determinar su conformidad y cumplimiento, para evitar malentendidos, puesto que la “no conformidad es una ausencia de calidad (Crosby, 1988.; citado en Rosey, 2013, pp 15). Por otro lado los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) señalan que: “la calidad en el servicio es la función de discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre lo que efectivamente le fueron prestados por la empresa” (Citado por: Requena & Serrano, 2007). Por lo que el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por la empresa al cliente, lo esperado en relación a las condiciones pactadas, es calidad en el servicio (Quijano, 2004, Citado por: Requena & Serrano, 2007).

El turismo al ser un servicio, se rige a las consideraciones de la calidad en el mismo, motivo por el cual, el cumplimiento de las expectativas de turistas/visitantes, en relación a los servicios que reciben en un determinado destino, toman relevancia al momento de controlar el cumplimiento del servicio ofrecido.

Satisfacción de clientes

Según Kotler (2000) la satisfacción dependerá de los beneficios de un producto como también de las expectativas de beneficios que se van a obtener del mismo. En definitiva, depende de numerosas variables (factores personales, culturales, económicos, motivacionales, experiencias previas o actitudes), como al propio producto o servicio (características, atributos, calidad, costes, etcétera) (Citado en: Picos & Fernández, 2005). Debido a sus características, en el turismo se debe tomar en cuenta los elementos tangibles e intangibles. En cuanto a los elementos tangibles se debe analizar los recursos físicos, infraestructura, accesos y comunicación, en cuanto a los elementos intangibles pueden ser la sociabilidad, calidad del servicio, las emociones que generen los recursos turísticos, la imagen del lugar frente a los visitantes.

La impresión que deja un destino en el visitante satisfecho provoca resultados positivos para el sector o los organismos encargados de las políticas turísticas de la zona, según Serra (2002); permite reducir el costo de promoción y disminuye la elasticidad del precio de la demanda permitiendo así dar un mayor margen para que se suban los precios sin que reduzca el número de visitantes (Citado en De la Orden, 2011).

3. CAPITULO III.- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

El estudio de caso es un estudio intensivo y profundo de un caso o una situación con cierta intensidad, es un sistema acotado por los límites que precisa el objeto de estudio, pero enmarcado en el contexto global donde se produce (Ortegón & Medina, 2007, p.109). El propósito fundamental de un estudio de caso es comprender la particularidad del caso o los casos, para conocer cómo funcionan todas las partes que los componen Yin (1989). Distingue tres tipos de objetivos diferentes:

- Exploratorio: cuyos resultados pueden ser usados como base para formular preguntas de investigación.
- Descriptivo: intenta describir lo que sucede en un caso particular.
- Explicativo: facilita la interpretación.(Bisquerra, 2004)

Se realizará una investigación exploratoria-descriptiva. Se recurrirá a la revisión documental de libros especializados, periódicos, estadísticas, etc., también a la revisión de documentos en internet, bibliotecas, centros de información (Cortés & García, 2003)

Para profundizar en la recolección de datos, se realizarán encuestas a los visitantes para saber su opinión del lugar, entrevistas a profundidad, gestores de fuentes bibliográfica, además se utilizará el modelo Servqual de calidad de servicio el cual fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985, 1988) el cual busca mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización, en este caso la empresa pública manejada por el Ministerio del Medio Ambiente dentro de la RECC.

Para la investigación se usan encuestas la cual es una técnica de recolección de datos por medio de la aplicación de un cuestionario a una muestra representativa de la población personas, mediante la cual se puede conocer la percepción, actitudes, opiniones acerca de uno o varios temas que deseamos conocer (Centro de investigaciones sociológicas, s. f.).Según Manuel García

Ferrado la encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de individuos representativa a una población más amplia que se lleva a cabo en la vida cotidiana basándose en procesos estandarizados de interrogación con el objetivo de tener resultados de manera cuantitativa de características objetivas y subjetivas de la población (Ferrando, Ibáñez, Martín, & Alvira, 2000).

De acuerdo a García, existe una tipología específica de preguntas en el modelo Servqual y se tomaron en cuenta preguntas adicionales acerca de la RECZA que se basan en conocimientos, recuerdos concretos y percepciones, siendo una herramienta adecuada para el propósito de esta investigación debido a que se adaptan a todo tipo de información de cualquier población, se puede recopilar los datos para posteriormente ser estandarizados y analizados en un periodo de tiempo corto y un precio razonable (Ferrando et al., 2000).

Otra de las herramientas de la investigación es la entrevista, en la que existe contacto directo entre el investigador y el sujeto de investigación con el objetivo de tratar uno o varios temas específicos. Existen dos tipos de entrevistas: las no dirigidas que son cualitativas y no estructuradas las que serán aplicadas los visitantes con el fin de conocer su experiencia dentro de las instalaciones de la RECZA, y las entrevistas intensivas en las cuales se crea un guión claro a pesar de que no se siga al pie de la letra, debido a las nuevas preguntas o temas que pueden surgir mediante la entrevista. Esta entrevista se aplicó al gerente de la reserva debido a su conocimiento y la información específica que posee (Ferrando et al., 2000).

El modelo Servqual se basa en la utilización de un cuestionario de 22 preguntas en el cual se evalúa la calidad del servicio basándose en 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Este modelo permite evaluar y sirve como un instrumento de mejora; además permite comparar con otras organizaciones no sólo porque se basa en la experiencia del cliente si no porque mide lo que el cliente espera del lugar que visita y lo que recibe (Ziethaml, Parasuraman, & Berry, 1988).

Durante la investigación, se busca identificar el nivel de satisfacción de los turistas en la reserva ecológica Cotacachi-Cayapas, en el punto de ingreso de la zona alta, para poder analizar la satisfacción las expectativas y percepciones, saber cuáles son y cómo se encuentran los servicios con los que cuenta y valorizar al destino se adaptó el modelo de calidad en el servicio Servqual. El modelo señala factores que condicionan las expectativas:

La comunicación, es decir el boca a boca o las opiniones y recomendaciones de amigos sobre el servicio o sobre un lugar.

- Las necesidades personales
- Experiencias en el servicio que el usuario haya tenido.
- Comunicaciones externas o la promoción que el lugar realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre algún sitio (Valerie A. Zeithaml, 2002).

Además, se genera un cuestionario en el que se avalúan cinco dimensiones las cuales son:

- Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y promocionar un servicio rápido.
- Seguridad: Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades.
- Empatía: Se refiere a la atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Para la realización de las encuestas, se aplicará a una muestra de la población total que visita la Reserva Ecológica Cotacachi-Cayapas. La fórmula para la obtención de la muestra fue obtenida del departamento de matemáticas de la Universidad de las Américas (UDLA), dentro de la cual se contempla el número de visitantes registrados en la reserva en el año 2013, el cual es de 170.000 visitantes como la población total (Ministerio del Ambiente, 2014).

Población y muestra

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Este es el cálculo de la muestra por proporciones, teniendo un error prefijado (E), a un nivel de confianza de (1 - α), partiendo de una población de tamaño N. Fórmula que se encuentra a continuación.

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 N \hat{p} \hat{q}}{NE_p^2 + (Z_{\alpha/2})^2 \hat{p} \hat{q}}$$

$$Z = 1.96$$

$$\alpha = 0.05$$

$$(1 - \alpha) = 0.95$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$N = 170000$$

$$E = 0.07$$

$$n = 201$$

(GALINDO, 2006,P.386)

Se aplicó la fórmula de máxima verosimilitud en donde α es el nivel de error 5% que se ha determinado, ya que dentro del reglamento del departamento de matemáticas anteriormente mencionado, contempla un valor de error del 1 al 5 por ciento, (1 - α) es el nivel de confianza que se ha determinado en 95%, p y q es el máximo nivel de probabilidad de verosimilitud siendo este el máximo nivel en el que la media se puede alejar con su desviación estándar, N es la población de estudio y es de 17.0000 ya que en el año 2013 registro ese número de visitantes la reserva (Ministerio del Ambiente, 2014) y E es el error esperado que se tiene de las diferencias de la división estándar. Al obtener una muestra de 201 encuestas basada en el valor de 170.000 visitantes en el

año 2013, se realizó 200 encuestas para poder obtener porcentajes más exactos.

La investigación científica es parte de un conjunto de conocimiento disponible el cual es insuficiente para manejar un problema, la investigación se basa y necesita de una recopilación de conocimiento tanto especializado como científico, es así que a medida que la investigación avanza corrige o rechaza ideas de acuerdo a la información que se va recopilando dando así solución a una problemática o planteando un problema (Bunge, 2004).

Con el propósito de analizar el nivel de satisfacción de los visitantes a la Reserva Cotacachi-Cayapas se utilizó el método de investigación de Fernando Arias Galicia (2002) dentro del cual se sigue el este procedimiento:

- 1) Planteamiento del problema
- 2) Planeación
- 3) Recopilación de la información
- 4) Procesamiento de datos
- 5) Explicación e interpretación
- 6) Comunicación de resultados y solución del problema (Bernal, 2006).

Este método se acopla al análisis de satisfacción del visitante de la RECC debido a que: paso a paso se va analizando conjuntamente con la recopilación de datos, cuáles son las falencias con el servicio, la motivación para visitar esta área protegida y muchas otras reservas en el Ecuador. La finalidad es obtener datos de porqué genera satisfacción/insatisfacción en el visitante al momento de ingresar a la RECC. Obteniendo los resultados del estudio, se puede sugerir mejoras en caso de encontrar falencias, para así promover la visita de áreas protegidas e incentivar a que más turistas regresen o recomienden visitar estos lugares.

4. CAPÍTULO IV.- PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS RECOPIADOS

En base a las encuestas y entrevistas realizadas (basadas en el modelo SERVQUAL), los resultados se presentarán tomando en cuenta las dimensiones de:

- 1) Elementos tangibles
- 2) Fiabilidad
- 3) Capacidad de respuesta
- 4) Seguridad
- 5) Empatía (Ver anexo 1)

El método utilizado para presentar los resultados de la investigación se presentan en las figuras a continuación, en donde se ha considerado como el valor 1: totalmente en desacuerdo, 5 como totalmente de acuerdo. La calificación 6 es cuando las personas no responden a la pregunta.

A continuación se muestran gráficas de los resultados de 200 encuestas aplicadas a los visitantes de la RECCZA realizadas entre el 15 de mayo y el 15 de septiembre del año 2016; cada uno de los cuadros muestra el porcentaje de turistas encuestados y su nivel de satisfacción de acuerdo a cada rango, entre 1 totalmente desacuerdo a 5 totalmente de acuerdo y la información se encuentra dividida en preguntas y dimensiones.

Cabe mencionar que para realizar el análisis de los resultados se han unificado algunos gráficos puesto que el tema a analizarse es el mismo, además se omitieron graficas ya que no tienen mayor relevancia, sin embargo se colocó los resultados obtenidos en las encuestas y las entrevistas de cada una de las preguntas.

4.1 Elementos tangibles

Se enfoca en la apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación, es lo que las personas pueden ver o captan mediante su visita a un sitio en específico (Ziethaml, Parasuraman, & Berry, 1988).

Dentro de los elementos tangibles se han tomado en cuenta varios parámetros, a continuación se encuentran los resultados de los elementos tangibles basados en encuestas y entrevistas realizadas para este trabajo:

A) Análisis de las instalaciones

A continuación se encuentra un análisis acerca de las instalaciones que se encuentran dentro de la Reccza, los aspectos a analizarse son modernidad y apariencia.

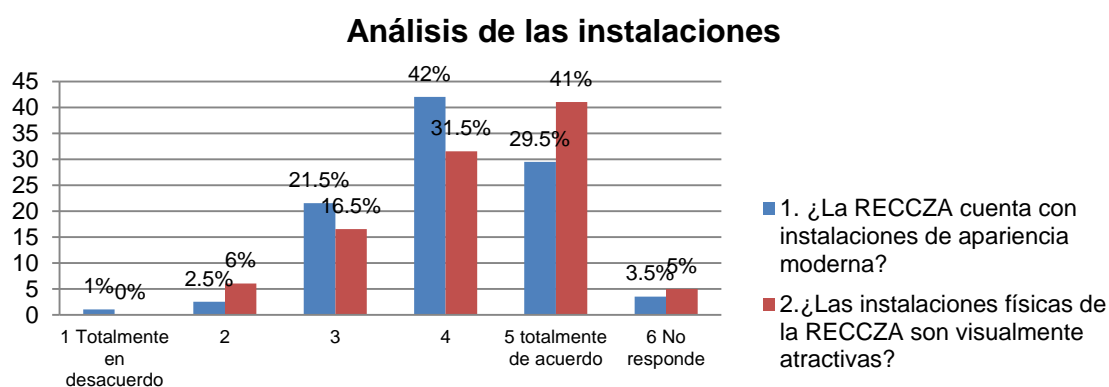


Figura 1. Análisis de las instalaciones de la RECCZA.

Nota: Los elementos tangibles, se miden de la pregunta 1 a la 4; en este caso se consideran las preguntas 1 y 2.

De las personas consultadas, considerando la sumatoria de los rangos 4 y 5, da como resultado que el 73% está de acuerdo en que las instalaciones de la RECCZA, son visualmente atractivas y 72% considera que las instalaciones son de apariencia moderna.

Sumando los dos niveles más bajos: 1 y 2; solamente el 6% considera que las instalaciones no son atractivas y un 4% no cree que son de apariencia moderna.

En consideración a lo expuesto la RECCZA es un lugar físicamente atractivo para los visitantes; además, durante la realización de las encuestas, una de las personas consultadas, señaló que la infraestructura es bastante moderna, comparada con otras reservas dentro del Ecuador. Pero se considera que el espacio no es utilizado adecuadamente, debido a que la distribución de las instalaciones se enfoca mayormente al muelle.

B) Análisis de la presencia y la actitud de los empleados

Se analizó la apariencia del personal y la actitud ya que los empleados son la imagen del establecimiento.

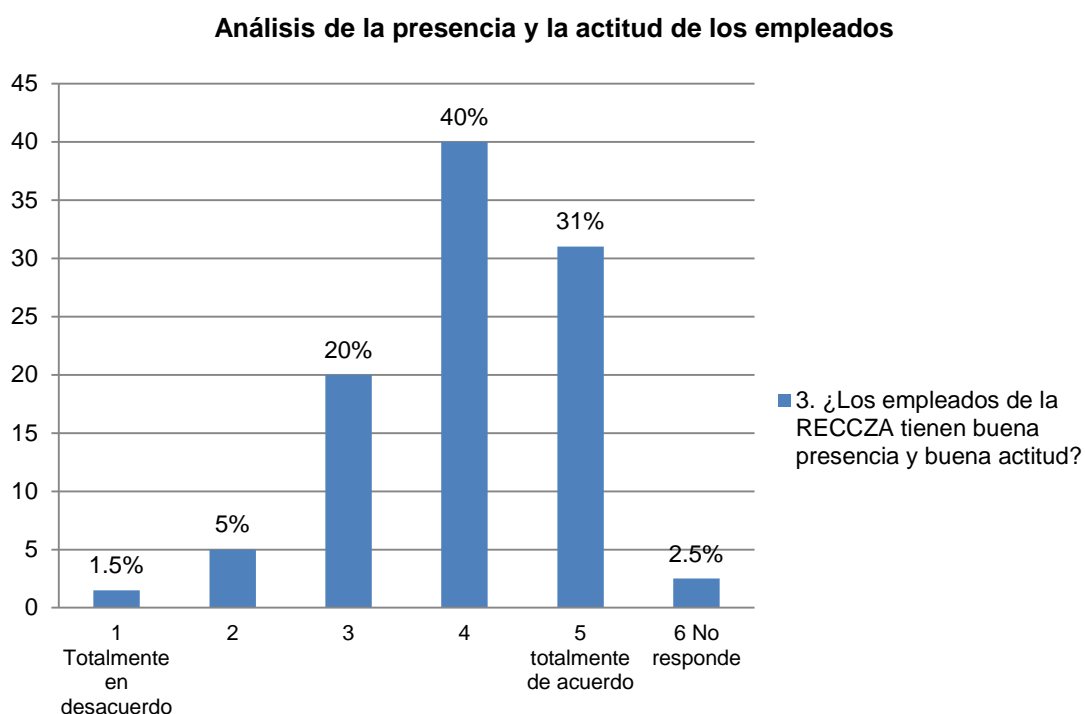


Figura 2. Análisis de la presencia y la actitud de los empleados.

El resultado obtenido en base a la encuesta unificando el rango 4 y 5 se obtuvo que un 71% de las personas encuestadas considera que los empleados de la reserva tienen buena presencia y buena actitud, destacando que el 71% de la población encuestada se encuentra satisfecha con el personal. Sin embargo, al realizar la observación de campo, se determinó que no todos los empleados cuentan con un uniforme que los identifique, dificultando que los visitantes se acerquen en caso de necesitar ayuda.

C) Material lúdico e información

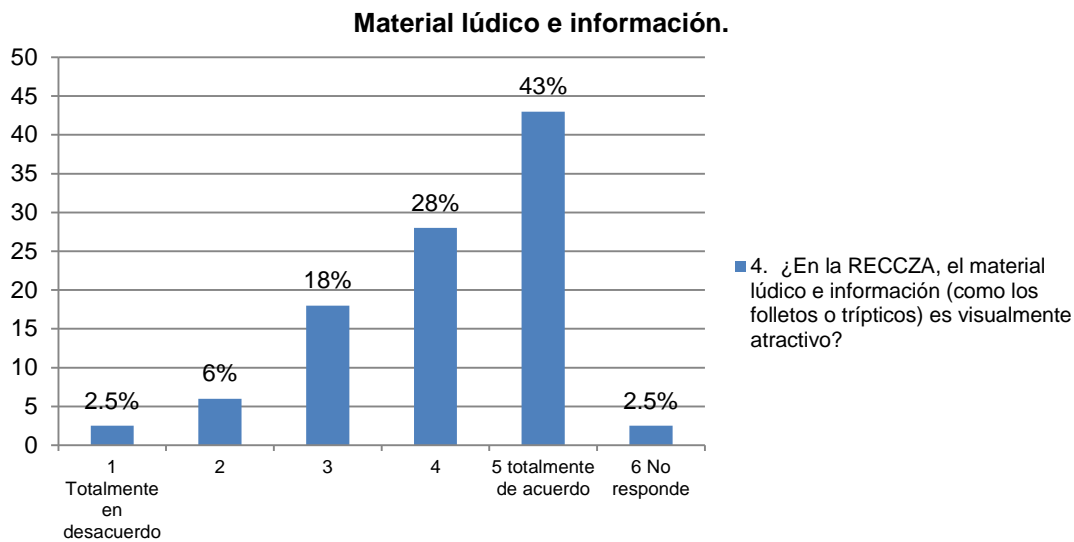


Figura 3. Analisis del material lúdico e información

A partir de la encuesta realizada se observa que 71% de los visitantes dice que el material lúdico es visualmente atractivo pero se refieren específicamente al pase de entrada para el muelle, el cual tiene una fotografía panorámica de la laguna e información adicional de la reserva.

Existe también un 9% de la población encuestada basado en el rango 1 y 2, que no está de acuerdo y les parece que no es atractivo visualmente; esto nos demuestra que hay parte de la población que necesita material lúdico más didáctico y adecuado.

Cabe mencionar que Nelson Cushqui, estudiante de turismo de la Universidad Tecnológica Equinoccial, mencionó que alguna información adicional es proporcionada en el centro de interpretación pero sólo si la solicita el visitante y al momento de adquirir los boletos para el paseo en bote, se encuentra un par de folletos y trípticos solamente con información de la provincia mas no de la reserva específicamente (N.Cushqui, comunicación personal, Agosto 13 del 2016).

4.2 Fiabilidad

Capacidad de prestación del servicio con excelencia buscando un margen de error cero, midiendo el desarrollo del servicio prometido y la eficiencia; se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales, brindando así un mejor servicio (Ziethaml, Parasuraman, & Berry, 1988).

Para analizar la fiabilidad, se tomaron en cuenta los siguientes parámetros:

A) Cumplimiento de actividades

Uno de los parámetros más importantes para lograr la satisfacción de los visitantes es analizar el cumplimiento de la actividades

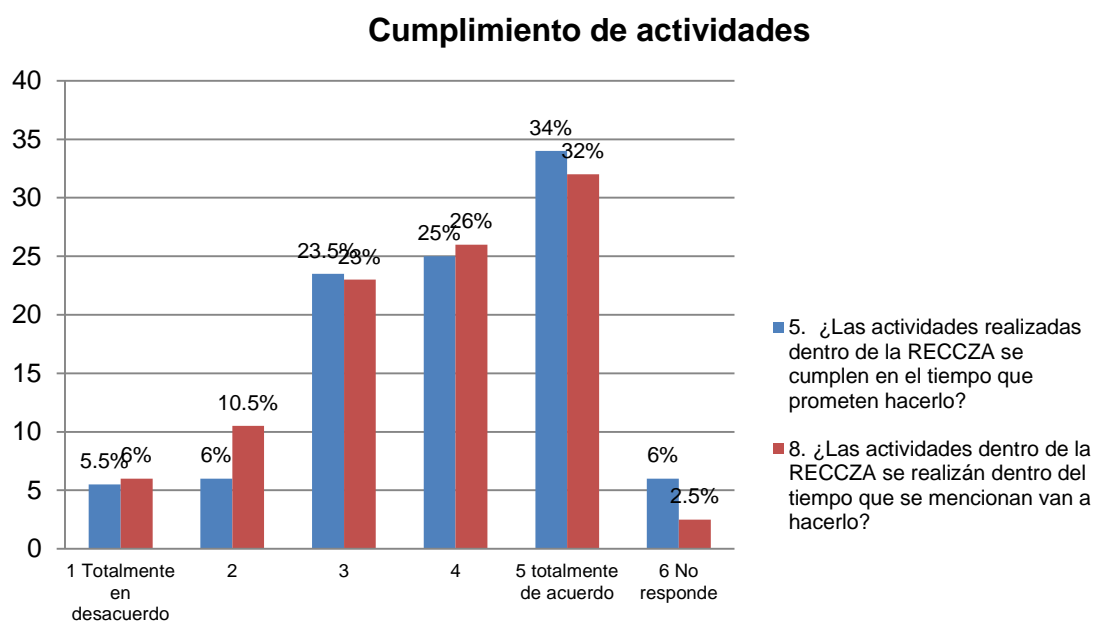


Figura 4. análisis del cumplimiento de las actividades y el tiempo de estas dentro de la RECCZA.

Partiendo de la encuesta realizada en la pregunta número 5; que hace referencia al cumplimiento de las actividades en un tiempo establecido, el resultado obtenido basado en el rango 4 y 5 es 59%, lo cual indica que mayoritariamente, la población se encuentra de acuerdo. Para los rangos 1 y 2 de las preguntas 5 se obtiene un 5.5% en el rango de totalmente en desacuerdo y un 6 % que está en desacuerdo en cuanto al cumplimiento de las

actividades en tanto que existe una parte de la población que considera que no hay cumplimiento del cronograma.

En la pregunta número 8, en la que se consulta acerca del cumplimiento de las actividades de un cronograma, un 58% considera que si se lo hace. Este resultado indica que un poco más de la mitad de personas se sienten satisfechas con la puntualidad y cumplimiento de las actividades.

De la vista de campo realizada, se observó que cuando hay gran afluencia de turistas se deben hacer largas filas para realizar la travesía en el bote y no se encuentra una persona que indique el tiempo que deben esperar o cuál es la duración de la actividad, lo que causa un inquietud en los visitantes.

B) Interés del personal y ayuda a solucionar problemas.

El personal es uno de los elementos claves en un servicio de calidad para lograr la satisfacción de los turistas es así que se analiza si la atención es a la primera y si la ayuda recibida por el personal es oportuna.

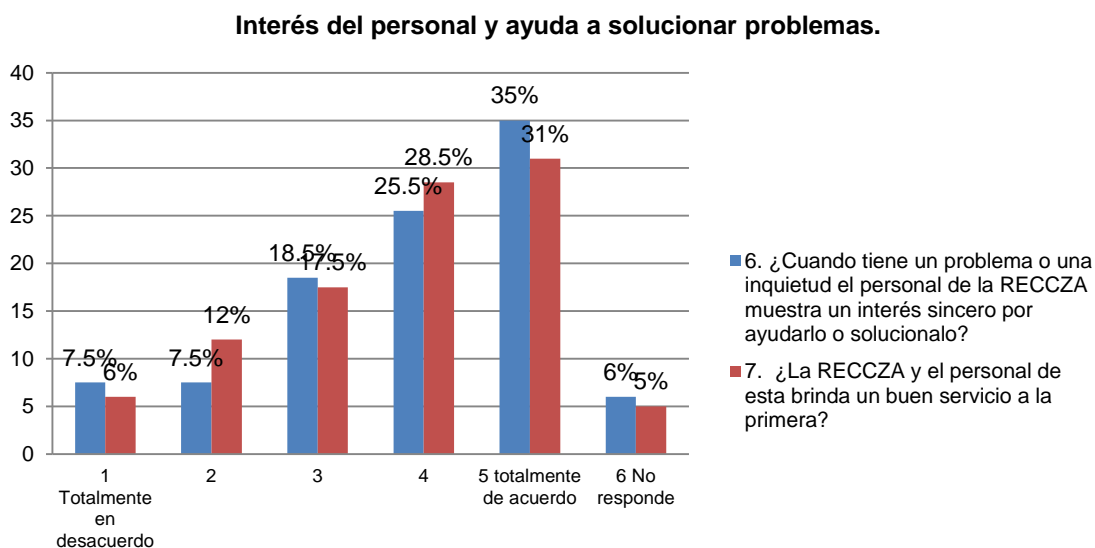


Figura 5. Interés del personal en ayudar a solucionar problemas y prestación del servicio.

De la población encuestada y haciendo una sumatoria de los rangos 4 y 5, se obtiene que el 60.5% está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el personal de la reserva si muestra interés en ayudarlo, por otro lado en el análisis del rango 1 y 2, el 15% considera que el personal no muestra interés en ayudarlo

Mientras que, si se presta un buen servicio de inmediato, un 59% considera que si lo hace y un 18% respondió que el personal no brinda un buen servicio.

Esto muestra que en su mayoría la gente que visita la reserva se encuentra satisfecha con el servicio del personal ya que muestra interés en ayudarlos y están prestos a brindarles un buen servicio al momento.

C) Registro del ingreso

Se debe analizar que tanto control existe en el registro de ingreso ya que de esta forma se puede saber cuántas personas ingresan a la reserva e incluso en este ámbito se puede obtener cuando hay mayor afluencia de turistas.

En la pregunta 9 de la encuesta acerca del registro del ingreso a la reserva el 47% de la población manifestó que no existen problemas para registrarse ya que al momento de ingresar se lleva a cabo un detalle con el nombre de las personas, la cédula de identidad y el lugar de donde proviene.

4.3 Capacidad de respuesta

El deseo de satisfacer y ayudar a los clientes de una forma rápida y eficiente, prestando un servicio diligente (Ziethaml, Parasuraman, & Berry, 1988); de manera que esto se cumpla se analizaron los siguientes puntos en la investigación.

A) Comunicación de los servicios o actividades dentro de la Reccza.

Es el análisis de la efectividad en la comunicación de las actividades que se realizan dentro de la Reccza ya que una buena comunicación evita que haya inquietud y molestia en las personas que visitan la reserva.

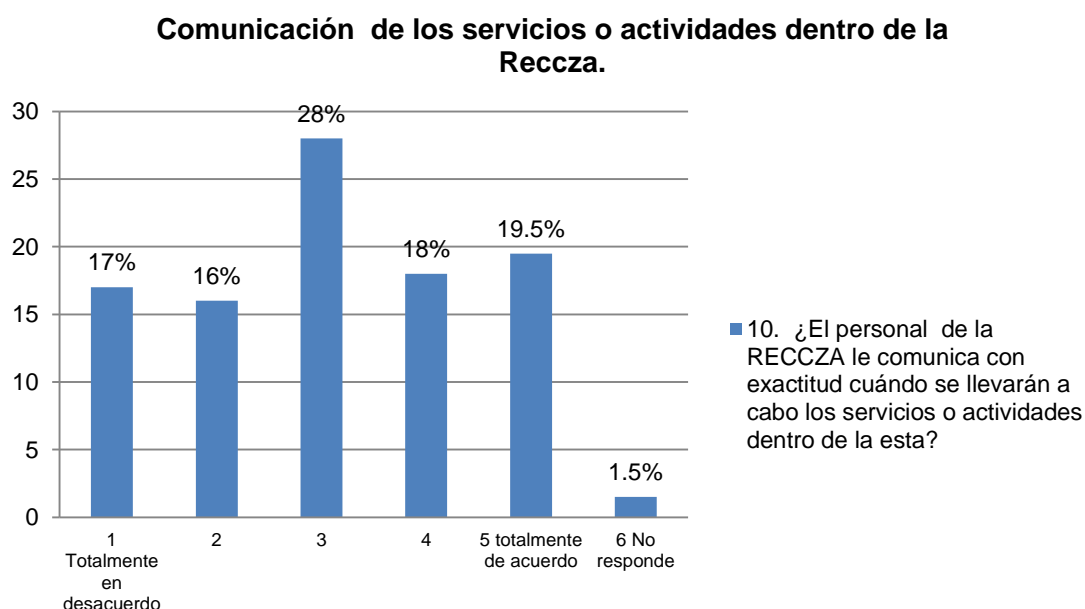


Figura 6. Comunicación de las actividades

Basado en la encuesta, la comunicación de las actividades con exactitud; cuando se llevaran a cabo las actividades y servicios dentro de la RECZA, la respuesta de los encuestados muestra una tendencia neutral (28%), respecto a este elemento.

En la entrevista realizada a la señorita Lorena Huerta, visitante de la RECCZA manifestó que:

El problema es que cuando hay feriados hay gran afluencia de personas al paseo en los botes y las personas tienen que hacer largas filas bajo el sol y nadie les da razón de cuánto tiempo tardará en cumplirse esta actividad. Pero debido a que la mayoría de personas no visita el centro de interpretación o los senderos no se refieren a esta actividad si no

solamente la actividad del muelle (L.Huerta, comunicación personal, Agosto 13 del 2016)

B) Rapidez del servicio

Se analiza la rapidez en el servicio ya que es importante que se brinde un servicio rápido y eficiente. En la pregunta 11 si el personal le proporciona un servicio rápido un 58% se considera que el servicio del personal es rápido, pero basados en el diálogo con los encuestados la respuesta a esta pregunta se refiere solamente al personal de la venta de boletos y de la cafetería del muelle, que son los servicios que usan en su mayoría los visitantes a la reserva.

C) Atención del personal de la Reczza

Se buscó conocer la percepción de los visitantes acerca de la atención del personal para conocer en qué aspectos se puede mejorar.

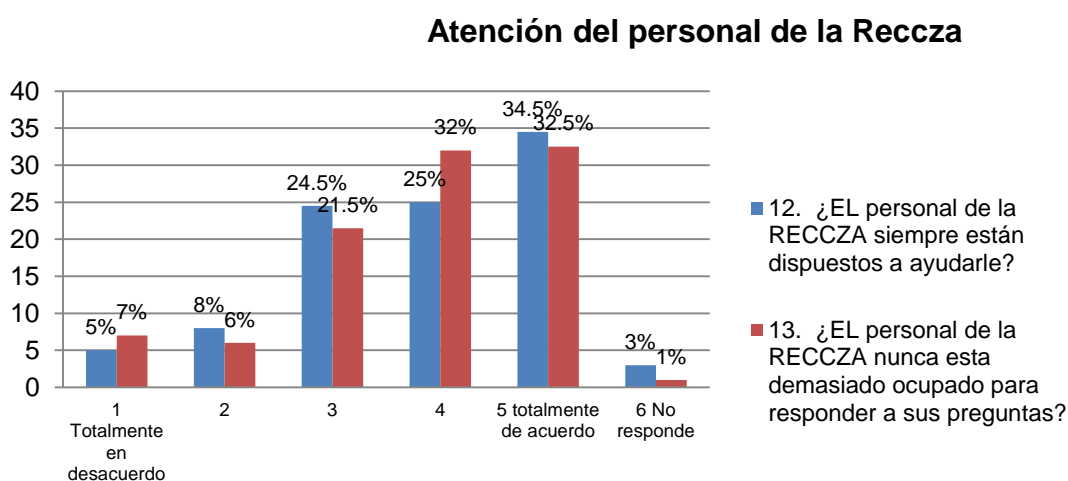


Figura 7. Disposición del personal

Fundamentado en las encuestas realizadas un 34.5 % contesto que si existe una predisposición del personal a ayudar y se puede ver que hay un bajo porcentaje en total desacuerdo con un 5% que no están dispuestos a ayudarlos

En cuanto a la disposición para responder preguntas hay un grado significativo de satisfacción con un 32.5% de complacencia y tan solo un 7% está

totalmente en desacuerdo que el personal nunca está demasiado ocupado para ayudarlo.

De acuerdo a la opinión de los encuestados y el estudio de campo, se puede deducir que existe una falta de personal, ya que a pesar de que los empleados existentes están disponibles y dispuestos a ayudar en cualquier pregunta, no se encuentran cerca a los visitantes, siendo evidente el número reducido de personal, el cual es casi inexistente en caso de que los turistas tengan alguna inquietud.

4.4 Seguridad.

Conocimiento acerca del servicio prestado, cortesía con los clientes y la habilidad del personal para transmitir confianza (Ziethaml, Parasuraman, & Berry, 1988), para garantizar la seguridad de los visitantes de analizado los siguientes puntos:

A) Confianza en el personal

Mide el nivel de confianza de los visitantes en el personal y en las instalaciones de la Reccza.

En la pregunta 14 acerca de si el comportamiento del personal le inspira confianza en el rango 4 y 5 el 56,5% concuerda en que el personal le inspira confianza y apenas un 9% no está de acuerdo ya que se encuentra entre 1 y 2 que se inclina a totalmente en desacuerdo.

Esto puede ser una fortaleza para la reserva ya que las personas que se encuentran trabajando dentro de la misma son gente que inspira confianza a los visitantes, resultando una ventaja para que las personas recomienden el lugar y realicen más visitas a éste.

B) Seguridad dentro de la Reccza

Analiza que tan seguras se sienten las personas que visitan las Reccza de realizar cualquier actividad dentro de ella.

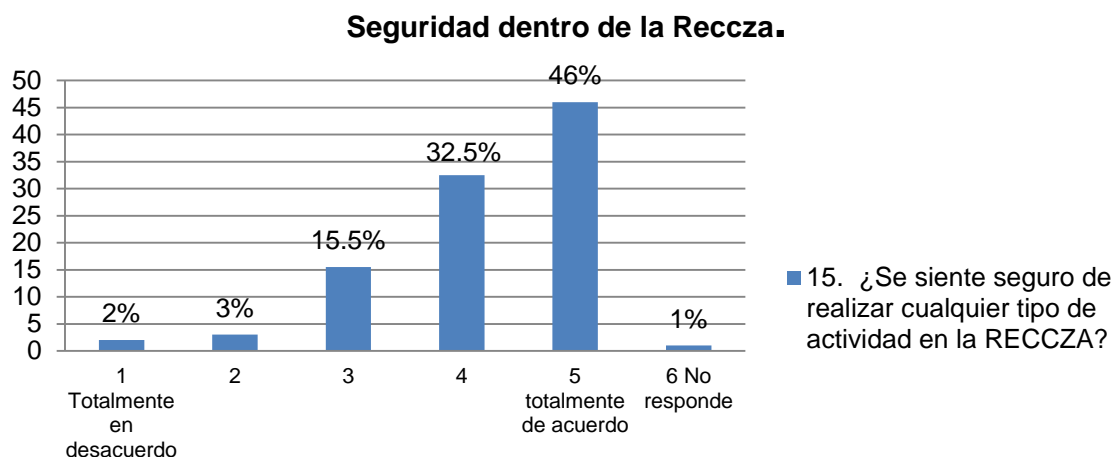


Figura 8. seguridad de realizar actividades dentro de la Reccza

Los resultados de las encuestas realizadas muestran que los visitantes se sienten seguros de realizar actividades dentro de la reserva debido a que existe en 46% en totalmente de acuerdo y un 32.5% de acuerdo, siendo una respuesta favorable y un 2% que no siente seguridad de realizar las mismas dentro de la RECCZA.

Durante visita de campo se pudo apreciar que existen actividades incluyentes para personas con discapacidad ya que se existe un acceso que les permite realizar la vuelta en el bote.

C) Cortesía del personal

La cortesía del personal es fundamental por lo que se una de las preguntas del modelo analiza este ámbito.

En la pregunta 16 si el personal es cortés con los visitantes tenemos un resultado rotundo afirmativamente con un 73,5% que concuerda en que el personal es cortés con los visitantes y apenas un 0.5% que no está lo está.

D) Conocimiento del personal.

Estudia si el nivel de conocimiento del personal fue suficiente para los turistas que acudieron a la Reczza y mediante su pudieron asistirles o ayudarles con la información suficiente.

El personal de la RECCZA tienen los conocimientos necesarios.

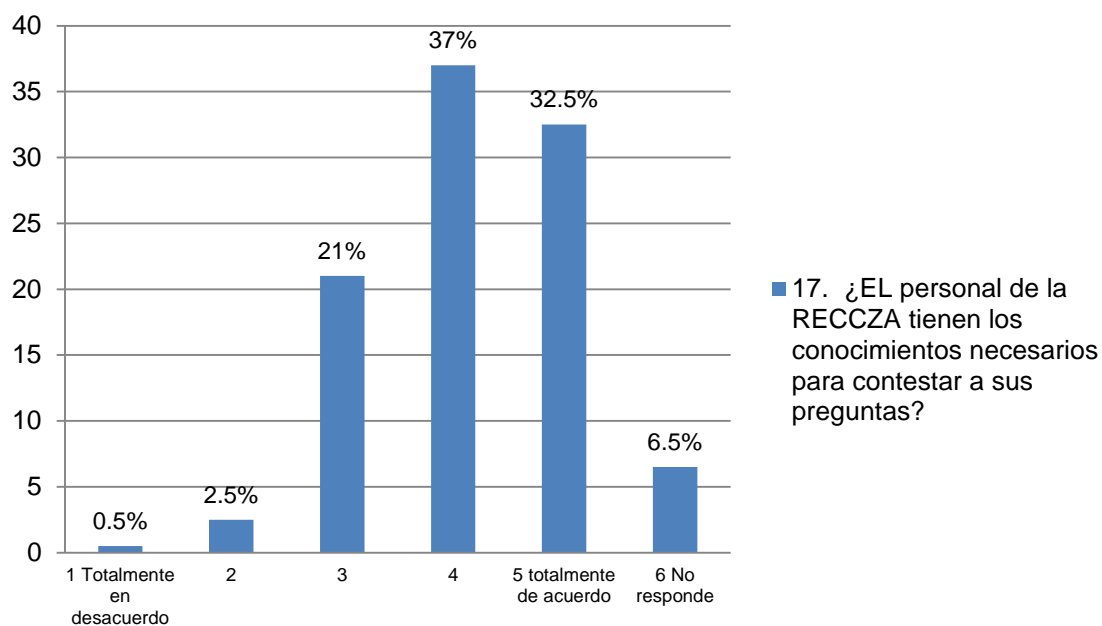


Figura 9. Conocimiento del personal

El resultado de la investigación en la siguiente pregunta nos muestra que: los encuestados en su mayoría unificando el rango 4 y 5 un 69,5% menciona que el personal está capacitado y tiene los conocimientos necesarios para contestar sus preguntas. Además comentan que la atención del personal dentro los botes es muy valiosa ya que son guías nativos de la comunidad y tienen amplio conocimiento de la región, área, historia e información útil y cuentan anécdotas que sólo tiene gente de la región.

4.5 Empatía

Atención enfocada en el cliente. La empatía forma una conexión sólida con las personas y la habilidad de inferir los pensamientos y los deseo del otro (Ziethaml, Parasuraman, & Berry, 1988) para llegar a esto se ha tomado en cuenta la opinión de los visitantes mediante encuestas y entrevistas focalizando los siguientes puntos:

A) Atención personalizada dentro de la Reccza

Se enfoca en la atención dentro de la Reccza y estudia si los visitantes recibieron atención personalizada.

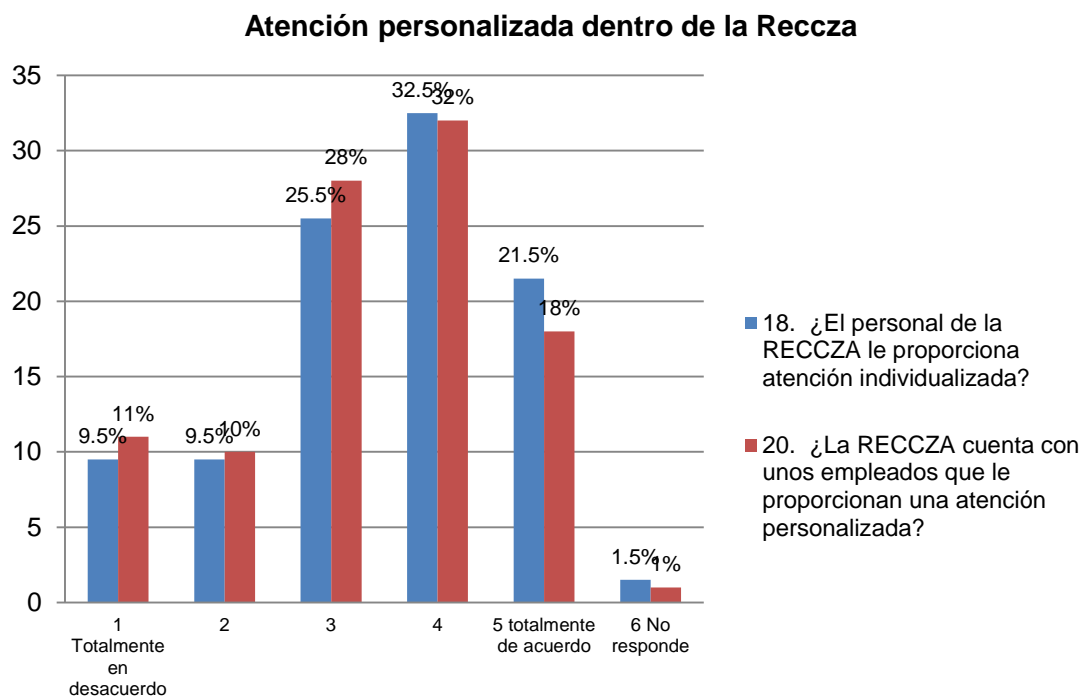


Figura 10. Atención personalizada dentro de la Reccza

De acuerdo a los resultados de las encuestas, existe un porcentaje promedio de 20% en ambas preguntas que está totalmente de acuerdo y un promedio de 30% que está de acuerdo, unificando se obtiene que la atención personalizada en ambas preguntas supera el 50% de satisfacción, pero se puede considerar que no es lo suficiente como para ser una calificación alta

Sin embargo en el rango 1 y 2 totalmente en desacuerdo existe un consenso de 20% en ambas preguntas lo que significa que un porcentaje considerable de los visitantes salen insatisfechos con la atención recibida.

B) Necesidades e intereses de los visitantes

Se analiza si el personal comprende las necesidades y se preocupa por los mejores intereses de los visitantes de la Reccza.

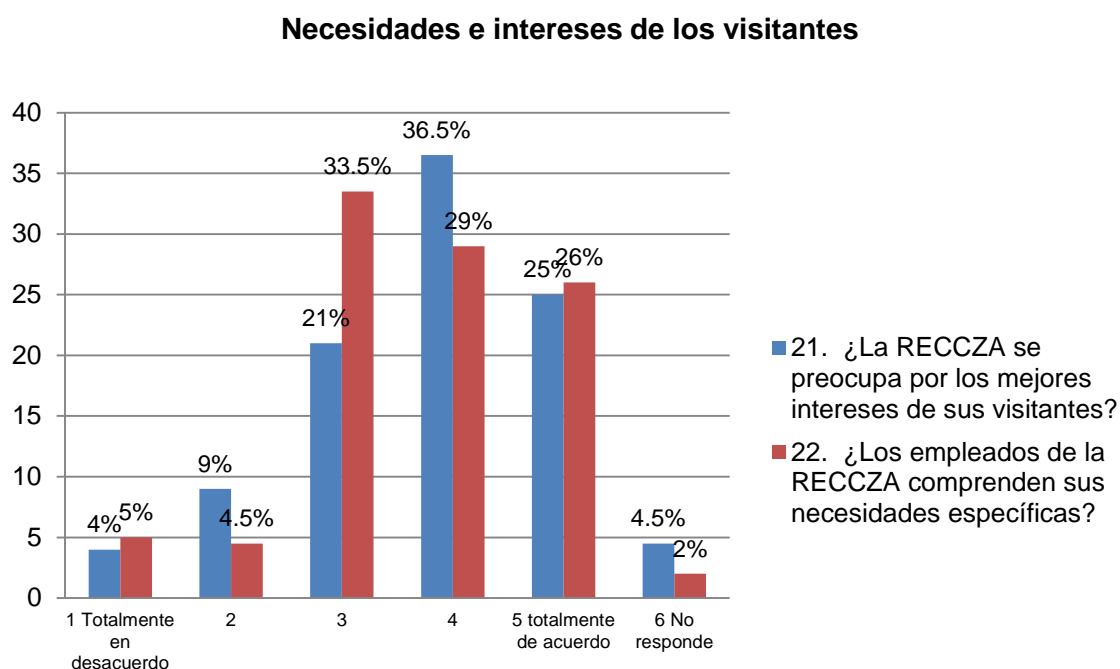


Figura 11 . Necesidades e intereses de los visitantes

El resultado de las encuestas entre la sumatoria del rango 4 y 5 se obtuvo que un 61% considera que la RECCZA se preocupa por los mejores intereses de los visitantes y un 55% que comprende sus necesidades. Como se mencionó anteriormente, dentro de esta reserva existe acceso a personas con discapacidad para que puedan realizar la actividad del recorrido de la laguna en el bote, lo cual es un punto positivo para su visita, ya que es un sitio inclusivo y accesible para todas las personas.

Se debe considerar que existe un porcentaje alto del 33% que contesta que no comprenden sus necesidades totalmente, por lo que se debería conocer qué es lo que estas personas están buscando o esperaban encontrar en este lugar.

Preguntas específicas de acuerdo a los servicios dentro de la Reccza

Estas preguntas se realizaron para conocer la percepción de los visitantes en cuanto a servicios específicos para saber en qué lugares se puede mejorar o existe una falencia como son:

A) Centro de interpretación y senderos

Se estudia el centro de interpretación y los senderos en conjunto ya que es un punto estratégico en donde se puede conocer acerca de la reserva, además que el acceso a los senderos se encuentra junto al centro de interpretación.

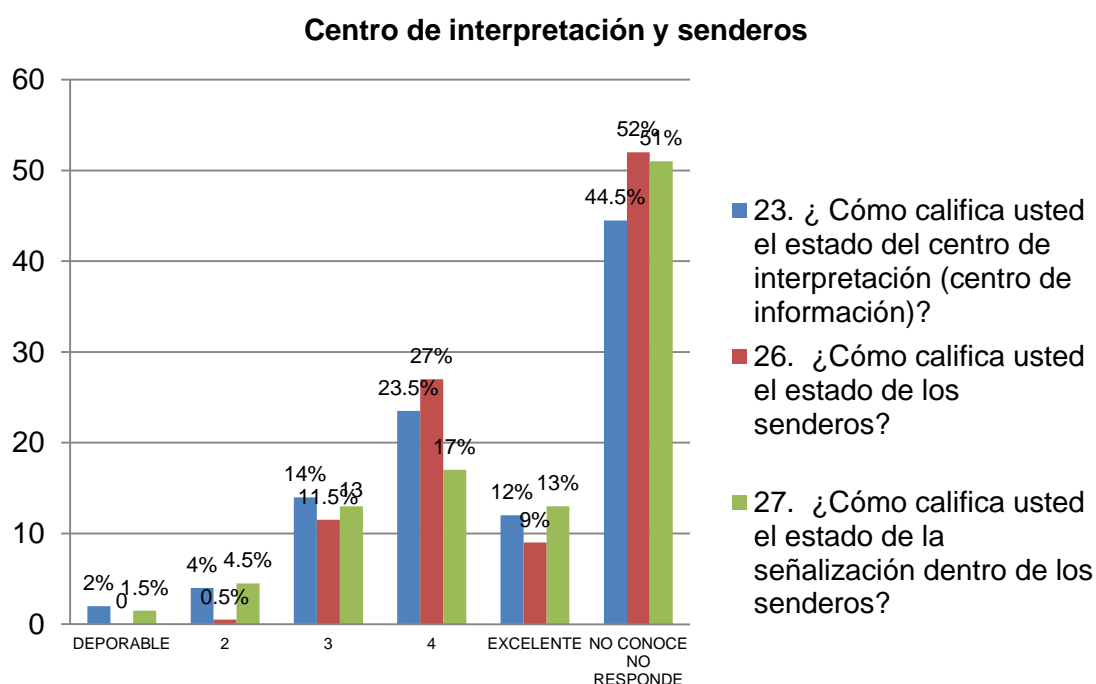


Figura 12. Centro de interpretación y senderos

Durante la investigación y las encuestas se puede apreciar que más del 50% no conoce el centro de interpretación y los senderos. En concordancia con la observación de campo y la entrevista realizada al Ing. Jonathan Ortiz visitante de la reserva comento que: los motivos por los que no se visita dicho centro y los senderos podría deberse a que el parqueadero se encuentra al lado del atractivo principal que es el muelle, por lo tanto las personas se dirigen directamente a la laguna obviando el centro de interpretación que se encuentra

cerca a la entrada donde los registran, es decir a una distancia de 500 mts. En ese mismo lugar se encuentra el acceso a dos senderos de la reserva por lo que al no visitarlo, no tienen el acceso a los senderos ya la vista que hay desde este lugar (J.Ortiz, comunicación personal, Mayo 27 del 2016).

B) El parqueadero

Se buscó conocer la percepción del estado del parqueadero debido a que la mayoría de los visitantes llegan en automóvil y se debe conocer si se debe hacer alguna mejor o si está en buen estado.

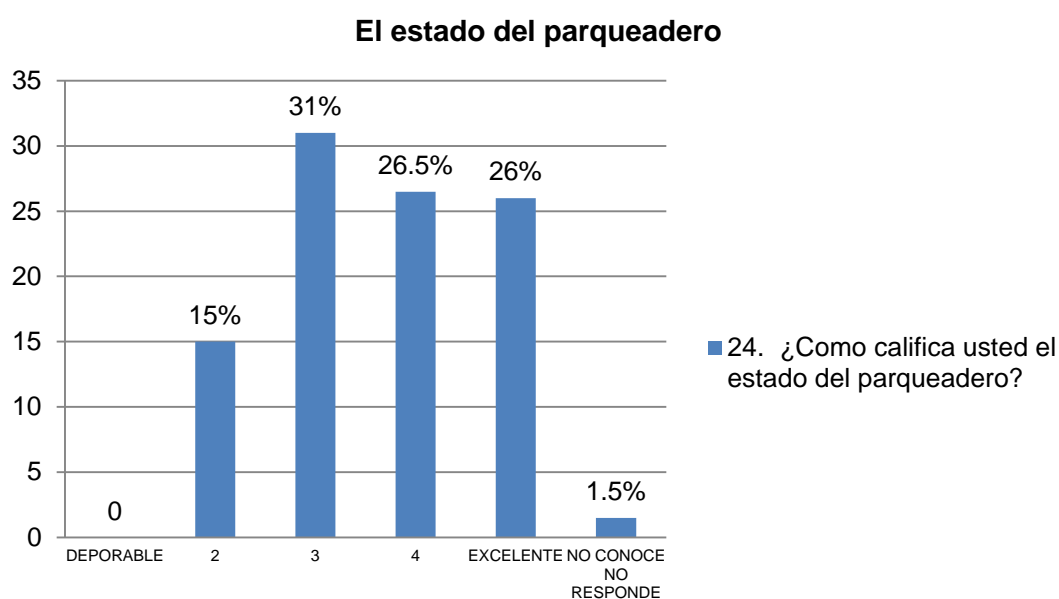


Figura 13. Estado del parqueadero

EL 31% de los encuestados considera que el estado del parqueadero está bien pero que podría estar mejor, la inclinación va a una calificación positiva. De acuerdo a las entrevistas realizadas se mencionó que podría organizarse mejor y ser marcados los espacios para un mejor manejo, también mencionaron que se debería mejorar las vías de acceso para la reserva ya que el camino no solo es estrecho si no que la calzada se encuentra en mal estado y con varios baches lo que dificulta el acceso a los automóviles.

C) Los baños

Se investigó la percepción de los turistas que acuden a la Reccza acerca del estado de los baños.

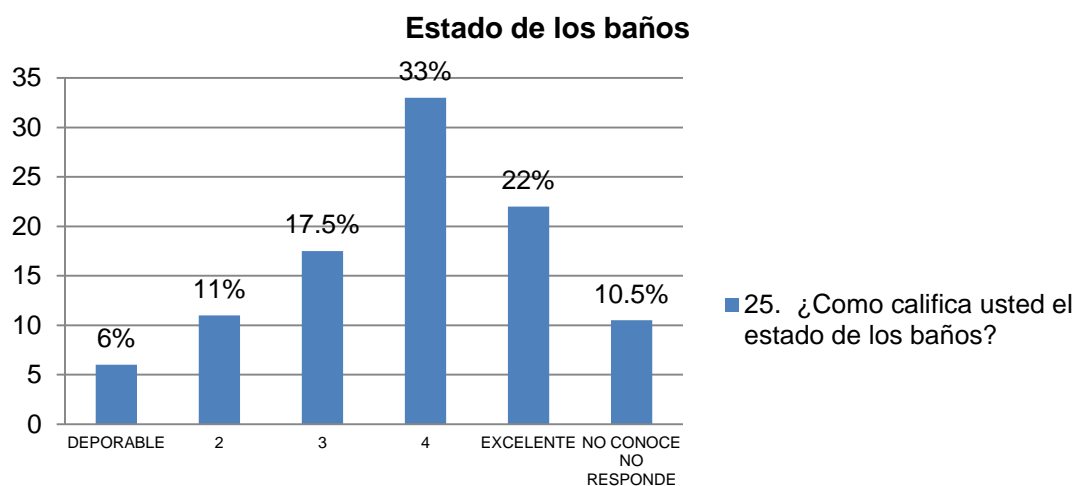


Figura 14. Estado de los baños

La mayoría de los encuestados considera que el estado de los baños es bueno puesto que en los criterios 4 y 5 más del 50% de visitantes ha dado una buena calificación.

De la observación de campo realizada, se debe recalcar que los baños son remodelados, se encuentran limpios y decorados con flores es así que durante la observación de campo y la entrevista a la señorita Lorena Huerta menciona que no tiene ningún problema en pagar 25 centavos por su uso siempre y cuando lo mantengan limpio (L.Huerta, comunicación personal, Agosto 13 del 2016).

D) El muelle

Es uno de los principales atractivos y se investigó que piensan los visitantes en cuanto al estado del muelle.

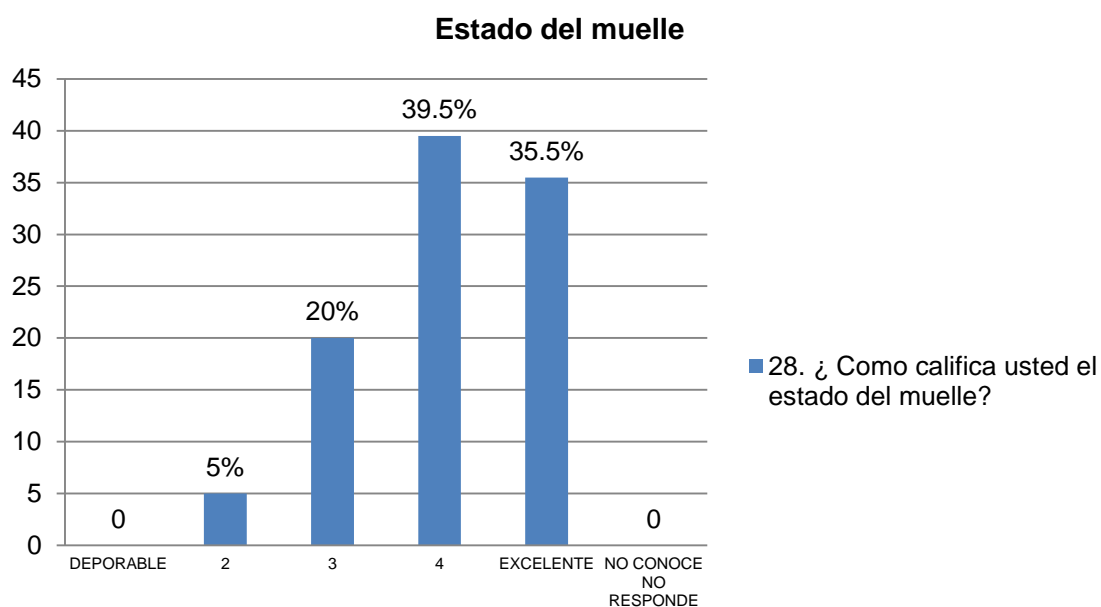


Figura 15. Estado del muelle

El resultado de las encuestas muestra una inclinación hacia la aceptación con un 39,5% y excelencia con un 35,5%. El resultado de acuerdo a las entrevistas y comentarios de visitantes es que la motivación para visitar la RECCZA es justamente el muelle y el paseo en bote, pero por su vista y la reserva en sí, pues el estado de los botes debería tener un mejor mantenimiento.

E) El restaurante

Se analizó la respuesta de los visitantes en cuanto al estado del restaurante mediante entrevistas y encuestas.

En la pregunta 29 de cómo califica el estado del restaurante el 43% de los encuestados considera que el estado del restaurante es bueno aunque de acuerdo a las entrevistas se sostiene que no se sirve platos típicos de la zona sino más bien comida gourmet siendo una desventaja ya que el turista extranjero que visita quiere probar comida típica de la zona.

Existe un porcentaje considerablemente alto de 27% que no conoce el restaurant pues los encuestados mencionaron que no lo visitan porque les han comentado que los precios son onerosos y la calidad de comida es mala.

Resultados adicionales encontrados en entrevistas y observación de campo.

Mediante la observación de campo y las entrevistas se concluyo que a la gente le incomoda el largo tiempo de espera para realizar la actividad del bote, mientras que algunas de las personas manifestaron que se debería adaptar de alguna manera para cubrirlos del sol mientras esperan.

Mediante la entrevista realizada al Sr. Guido Perugachi gerente de la reserva manifestó que se ha propuesto un cambio en el mercado artesanal para que se deje de vender productos de otros lugares y se vendan productos típicos de la zona. Además menciono que existen varias actividades que se podrían realizar dentro de la reserva como camping, escalada y muchas más pero que existe una prohibición por parte del MAE (G.Perugachi, comunicación personal, Mayo 27 del 2016).

Existe un consenso entre todos los entrevistados en que el servicio del personal podría ser mejor y que se debería aumentar el personal.

5. CAPÍTULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Mediante la investigación se pudo observar que existe un nivel de satisfacción bastante alto de los visitantes de la RECCZA como destino, pero hay puntos específicos en los que hay algunas falencias y se deberían mejorar como restaurant, parqueadero, atención del personal, estandarización de procesos y la distribución del espacio.

Se identificó cuáles eran las necesidades o las expectativas que tenían los turistas al visitar la RECCZA y cuáles fueron sus percepciones, así como la forma que vivieron la experiencia dentro de la misma. De acuerdo a los resultados de las encuestas y entrevistas se puede obtener que los visitantes buscan satisfacer su necesidad de entretenimiento, diversión, relajación y que en mayor porcentaje las personas cumplieron sus expectativas, pero existen oportunidades de mejora que deben hacerse incrementar el nivel de satisfacción de los visitantes de la RECCZA.

Se analizaron los servicios con los que cuenta la RECCZA y la percepción de los visitantes, de tal manera que permita ver servicios específicos y lugares estratégicos en los que se deben realizar cambios. De esta manera se pudo determinar cuáles son los sectores específicos en los que existen falencias ya que se obtuvo información en cuanto a:

- a) Servicio del personal
- b) La seguridad al realizar una actividad dentro de la reserva
- c) El cumplimiento de actividades y el tiempo que toma realizarlas
- d) Las necesidades de las personas que no están cubiertas como el mayor espacio para resguardarse del sol
- e) Mayor información en cuanto al tiempo que tardan en poder realizar el recorrido del bote
- f) La falta de información acerca de la reserva

De acuerdo al análisis de la reserva, se puede ver en que ámbitos de ésta se necesita mejorar, para así valorizarla y potenciarla y el resultado sea que los

visitantes queden más satisfechos. Realizando algunos cambios se podrá lograr el bienestar de los turistas mismo que generará buenos comentarios y por ende habrá mayor ingreso de turistas, existiendo más réditos económicos que servirán para el mantenimiento de la reserva, como autogestión.

De acuerdo a los resultados se puede valorizar la reserva y la cultura que habita en la zona con el cambio de las artesanías que se venden actualmente por artesanías de la zona y de igual forma el cambio del menú del restaurant por comida tradicional y lo más importante causando un impacto positivo en la persona que la visita desde las vías de acceso que deberían ser arregladas, hasta detalles como llevar un uniforme que identifique al personal que labora allí.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda la implementación de uniformes con sus respectivos nombres para todo el personal que labora dentro de la RECCZA ya que eso permitirá tener una mejor imagen y comportamiento del mismo, y a los visitantes tener una fácil identificación en caso de requerir ayuda o tener alguna duda.

Se sugiere, que en el proceso de registro de ingreso se coloque un mapa interpretativo, donde parte del registro sea la explicación de los espacios del lugar: el centro de interpretación, el mirador, los senderos, el restaurante, el muelle y jardines implementando más señalización, ya que la gente no recibe toda la información.

Debería establecerse un punto específico de venta de tickets debidamente señalado, para que de esta manera las personas se dirijan directamente a él y no recorran la reserva en busca del lugar para comprar los boletos para el muelle.

Se propone que se incluya una persona que organice las filas en el muelle, con mayor prioridad los días feriados, a fin de que informe el tiempo de espera

aproximado para embarcarse en el bote que da la vuelta por la laguna para admirar la reserva, ya que en estos días existe una gran afluencia de personas.

La oferta del restaurante de la RECCZA, debe contar con opciones que prioricen la comida tradicional ecuatoriana, en variedad, calidad y a un precio accesible. Es muy importante para un destino turístico que exista un lugar donde la gente pueda conseguir comida típica de la zona.

Se recomienda al Estado ecuatoriano por medio del Ministerio de Turismo a nivel interno y externo promover este destino.

Se debería acudir a las autoridades provinciales para que se mejore las vías de acceso a la RECCZA, puesto que éstas se encuentran en mal estado y por este motivo algunos posibles turistas se abstienen de visitar la reserva por miedo a daños en sus automotores, debido a que la vía no cuenta con suficiente mantenimiento, resultando incómodo el viaje cuando el camino es malo. Adicionalmente, la vía en algunos tramos es muy estrecha.

Se sugiere realizar charlas en determinadas horas a las personas que llegan a la RECCZA para que se explique cuáles son los atractivos que pueden visitar, la importancia del cuidado al medio ambiente, qué especies de flora y fauna son típicas de la zona, además de tradiciones, leyendas, cultura y artesanías elaboradas por el pueblo indígena que habita en esta zona con el objetivo de promover y dar a conocer la cultura de la comunidad y generar un ingreso económico para las personas que habitan en la reserva.

De acuerdo a la entrevista al gerente de la Empresa de Turismo Cuicocha Tincuicem, se debería incrementar el personal en la reserva ecológica en general y específicamente en la zona alta que es en donde se encuentra el atractivo principal que es la laguna. Además el Ministerio del Ambiente debería permitir incrementar actividades dentro de la reserva en zonas específicas para no afectar los ecosistemas y el medio ambiente; como paseo en caballos, asignar un área de camping, escalada de montaña, senderismo, bicicleta de montaña. Todas estas actividades manteniendo el debido cuidado del medio ambiente, con el fin de generar más interés en visitar el área y poniendo un

valor económico bajo generar ingreso para de esta manera incrementar el personal en esta área.

Sería factible una motivación al personal, que bien podría ser no económico, sino más bien un aliciente con días libres, días en los que pueden llegar más tarde o comida en el restaurante que no representa un valor alto para la reserva. Estos incentivos se aplicarían a los empleados del mes o de la semana valorando su cordialidad o su buena atención y al servicio que prestan al turista debido a que el personal asiste a capacitaciones pero no pone mayor interés en aplicar lo aprendido.

Se debería incrementar el espacio descanso o remodelar el área del muelle para que las personas que visitan el área y se van a dar un paseo en el bote, esperen en un lugar donde puedan estar cómodos y no permanezcan durante horas bajo el sol porque eso causa incomodidad e inconformidad.

Se recomienda además incrementar un pequeño parque recreacional para los niños con juegos infantiles, ya que a la reserva acuden familias compuestas por niños, jóvenes y adultos complementando de esta manera la diversión y esparcimiento de todos los miembros de la familia.

Es de suma importancia implementar señalización de rutas de evacuación en caso de desastres naturales, para preservar la vida e integridad de los visitantes y puedan llegar a un sitio más seguro en buenas condiciones.

REFERENCIAS

- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Segunda). Colombia: Pearson Educación.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: Editorial La Muralla.
- Bunge, M. (2004). *La investigación científica: su estrategia y su filosofía* (Tercera). Barcelona: Siglo XXI. Recuperado a partir de https://books.google.com.ec/books?id=iDjRhR82JHYC&printsec=frontcover&dq=La+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj_lqPO4b7LAhVD8CYKHU4nC4UQ6AEIGzAA#v=onepage&q=La%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica&f=false
- CIS. (s.f.). ·CIS·Centro de Investigaciones Sociológicas·¿Qué es una encuesta? Recuperado 14 de septiembre de 2016, a partir de http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/queesunaencuesta.html
- Claure, R. (2001). La Descentralización y sus Implicaciones en el manejo de las Áreas Protegidas. Recuperado 9 de marzo de 2016, a partir de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/293/3/TFLACSO-04-2001RCT.pdf>
- Columba, K. (2013). Manual para la Gestión Operativa de las Áreas Protegidas de Ecuador. Recuperado a partir de <http://biblioteca.wwf.org.ec/bitstream/123456789/282/1/04-Manual-para-la-Gesti%C3%B3n-Operativa-de-las-%C3%81reas-Protegidas-de-Ecuador.pdf>
- Cortés, G., & García, S. (2003). *Investigacion documental* (Rafael Pagaza). Mexico: Ebook. Recuperado a partir de <http://www.enba.sep.gob.mx/codes/guias%20en%20pdf/investigacion%20documental%20archivo%20y%20biblio/investigacion%20documental.pdf>

- Cuyabenolodge. (s. f.). TODAS LAS ÁREAS PROTEGIDAS DEL ECUADOR CON EVALUACIÓN. Recuperado 2 de diciembre de 2016, a partir de <http://www.cuyabenolodge.com/turismo-amazonas/areas-protegidas-en-ecuador.htm>
- De la Orden, C. (2011). *La satisfacción del turista cultural ecológico: causas y efectos*. Universidad de Huelva. Recuperado a partir de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=24373>
- Dudley, N. (2008). *Directrices para la aplicación de las categorías de gestión de áreas protegidas*. IUCN.
- Ecored. (2008). Turismo Sustentable ECO RED Tecnología para el Desarrollo Sustentable. Recuperado 31 de mayo de 2016, a partir de http://www.ecored.com.mx/portalesp/pagina/z_16_Turismo_Sustentable.php
- EUTM. (2013). EL TURISMO. Recuperado 14 de marzo de 2016, a partir de <http://www.um.es/aulasenor/saavedrafajardo/apuntes/2012/turismo/Turismo1c.pdf>
- Entrevista realizada a Guido Perugachi , el 27 de mayo del 2016, Cotacachi.
- Entrevista realizada a Ing. Jonathan Ortiz, 13 de agosto del 2016, Cotacachi.
- Entrevista realizada a Lorena Huerta, 13 de agosto del 2016, Cotacachi.
- Entrevista realizada a Myriam Andrade , el 27 de mayo del 2016, Cotacachi.
- Entrevista realizada a Nelson Cushqui, 13 de agosto del 2016, Cotacachi.
- Ferrando, M. G., Ibáñez, J., Martín, F. A., & Alvira, F. (2000). *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación* (Ilustrada). Alianza.
- Heras, M. P. de las. (2003). *La guía del ecoturismo* (Segunda Edición). Madrid: Mundi-Prensa Libros. Recuperado a partir de https://books.google.com.ec/books?id=1bMSAQAQAQBAJ&pg=PA21&lpq=PA21&dq=Elizabeth+Boo,+autora+del+libro+Ecotourism&source=bl&ots=00zYJ6NpfU&sig=BaHGfEPV5d_VY9jHwzLsLytOi0&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj31puC4ITNAhWBJx4KHazNBaEQ6AEIKTAD#v=onepage&q=Elizabeth%20Boo%2C%20autora%20del%20libro%20Ecotourism&f=false

- MAE. (2014). La Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas es la segunda área protegida más visitada del Ecuador continental | Ministerio del Ambiente. Recuperado 3 de junio de 2016, a partir de <http://www.ambiente.gob.ec/la-reserva-ecologica-cotacachi-cayapas-es-la-segunda-area-protegida-mas-visitada-del-ecuador-continental/>
- Marcel, S. (2014, diciembre 14). MARAVILLATE. Recuperado 2 de diciembre de 2016, a partir de <https://maravillate.wordpress.com/>
- Ministerio del Ambiente. (2014). La Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas es la segunda área protegida más visitada del Ecuador continental | Ministerio del Ambiente. Recuperado 9 de marzo de 2016, a partir de <http://www.ambiente.gob.ec/la-reserva-ecologica-cotacachi-cayapas-es-la-segunda-area-protegida-mas-visitada-del-ecuador-continental/>
- Morillo, M. (2012). Turismo sustentable. Recuperado 31 de mayo de 2016, a partir de http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17208/1/morillo_turismo_sustentable.pdf
- OMT. (2007). Entender el turismo: Glosario Básico | Organización Mundial del Turismo OMT. Recuperado 31 de mayo de 2016, a partir de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Ortegón, E., & Medina, J. (2007). *Manual de prospectiva y decisión estratégica: bases teóricas e instrumentos para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: United Nations Publications. Recuperado a partir de <https://books.google.com.ec/books?id=AqoF3DX3ZFMC&printsec=frontcover&dq=El+estudio+de+caso+es+un+estudio+intensivo+y+profundo+de+una+caso+o+una+situaci%C3%B3n+con+cierta+intensidad,+es+un+sistema+acortado+por+los+l%C3%ADmites+que+precisa+el+objeto+de+estudio,+pero+enmarcado+en+el+contexto+global+donde+se+produce&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiQrYGeqcDLAhXL6yYKHfjXAuwQ6AEllzAB#v=onepage&q&f=false>
- Perez de las Heras, M. (1995). *Ecoturismo en el Ecuador: trayectorias y desafíos*. PROBONA, Programa Regional de Bosques Nativos Andinos.

- Picos, A. P., & Fernández, M. D. (2005). Predicciones en el nivel de satisfacción percibida por los turistas a partir de las variables motivacionales y de la valoración de la vista. *Información Comercial Española, ICE: Revista de economía*, (821), 241-256.
- Quesada, R. (2006). *Elementos Del Turismo* (4.^a ed.). San Jose: EUNED.
- Requena, M. V., & Serrano, G. (2007, noviembre 2). *CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE CLIENTES, USUARIOS Y AUTO-PERCEPCIÓN DE EMPRESAS DE CAPTACIÓN DE TALENTO*. Caracas. Recuperado a partir de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Senplades. (2013). Plan Nacional Buen Vivir 2013-2017.pdf. Recuperado 31 de mayo de 2016, a partir de <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>
- SNAP. (2015a). Info SNAP | Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador. Recuperado 26 de mayo de 2016, a partir de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/info-snap>
- SNAP. (2015b). Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas | Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador. Recuperado 31 de mayo de 2016, a partir de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/areas-protegidas/reserva-ecol%C3%B3gica-cotacachi-cayapas>
- UICN. (2009). ¿Qué es un área protegida? Recuperado 14 de marzo de 2016, a partir de https://www.iucn.org/es/sobre/union/secretaria/oficinas/sudamerica/sur_trabajo/sur_aprotegidas/ap_quees.cfm
- Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Marketing de Servicios, (2002)2^a.Edición, McGraw-Hill, P. 94 .Recueperado el 12 de noviembre de 2016, a partir de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf

Ziethaml, Parasuraman, & Berry. (1988). El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. Recuperado 11 de marzo de 2016, a partir de <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

ANEXOS

Anexo 1.- Encuesta nivel de satisfacción basada en modelo Servqual

ANÁLISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES DE LA RESERVA ECOLÓGICA COTACACHI-CAYAPAS , ZONA ALTA.(RECCZA)					
Cuestionario basado en el modelo de calidad SERVQUAL					
	Totalmente en desacuerdo		Totalmente de acuerdo		
1. ¿La RECCZA cuenta con instalaciones de apariencia moderna?	1	2	3	4	5
2. ¿Las instalaciones físicas de la RECCZA son visualmente atractivas?	1	2	3	4	5
3. ¿Los empleados de la RECCZA tienen buena presencia y buena actitud?	1	2	3	4	5
4. ¿En la RECCZA, el material lúdico e información (como los folletos o trípticos) es visualmente atractivo?	1	2	3	4	5
5. ¿Las actividades realizadas dentro de la RECCZA se cumplen en el tiempo establecido?	1	2	3	4	5
6. ¿Cuándo tiene un problema o una inquietud el personal de la RECCZA muestra un interés sincero por ayudarlo o solucionarlo?	1	2	3	4	5
7. ¿La RECCZA y el personal de ésta, brinda un buen servicio de inmediato?	1	2	3	4	5
8. ¿Las actividades dentro de la RECCZA cumplen con el cronograma presentado?	1	2	3	4	5
9. ¿La RECCZA pone énfasis en registrar sin errores su ingreso?	1	2	3	4	5
10. ¿ El personal de la RECCZA le comunica con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios o actividades dentro de ésta?	1	2	3	4	5
11. ¿EL personal de la RECCZA le proporciona un servicio rápido?	1	2	3	4	5

12. ¿EL personal de la RECCZA siempre están dispuestos a ayudarlo?	1	2	3	4	5
13. ¿EL personal de la RECCZA nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas?	1	2	3	4	5
14. ¿El comportamiento del personal de la RECCZA le inspira confianza?	1	2	3	4	5
15. ¿Se siente seguro de realizar cualquier tipo de actividad en la RECCZA?	1	2	3	4	5
16. ¿EL personal de la RECCZA suele ser cortés con usted?	1	2	3	4	5
17. ¿EL personal de la RECCZA tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?	1	2	3	4	5
18. ¿El personal de la RECCZA le proporciona atención individualizada?	1	2	3	4	5
19. ¿La RECCZA tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes?	1	2	3	4	5
20. ¿La RECC cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada?	1	2	3	4	5
21. ¿La RECCZA se preocupa por los mejores intereses de sus visitantes?	1	2	3	4	5
22. ¿Los empleados de la RECCZA comprenden sus necesidades específicas?	1	2	3	4	5
	Deplorable			Excelente	
23. ¿Cómo califica usted el estado del centro de interpretación (centro de información)?	1	2	3	4	5
24. ¿Cómo califica usted el estado del parqueadero?	1	2	3	4	5
25. ¿Cómo califica usted el estado de los baños?	1	2	3	4	5
26. ¿Cómo califica usted el estado de los senderos?	1	2	3	4	5
27. ¿Cómo califica usted el estado de la señalización dentro de los senderos?.	1	2	3	4	5
28. ¿Cómo califica usted el estado del muelle?	1	2	3	4	5
29. ¿Cómo califica usted el estado del área del restaurante?	1	2	3	4	5

Anexo 2. Entrevista realizada a Guido Perugachi, gerente de la empresa pública de turismo.(G.Perugachi, comunicación personal, Mayo 27 del 2016)

1. ¿Cuánto tiempo trabaja dentro de la empresa de turismo de la Reserva Cotachachi-Cayapas?

2 años

2. ¿Cuántas personas trabajan dentro de la empresa pública RECC?

18 personas

3. ¿Por qué entidad esta manejada la RECC?

Por la empresa pública de la Reserva Ecológica Cotacachi- Cayapas

4. ¿El servicio de bar y restaurant es manejado por la empresa pública o por alguien particular?

Esta manejado por la empresa pública.

5. ¿Cuál es el horario de atención de la reserva?

Se abre de 8 a 5 pero al ser una reserva debería ser abierto las 24 horas.

6. ¿El servicio de paseo en lanchas por la laguna por qué entidad es manejado?

Por la empresa pública

7. ¿Cuál es el tiempo que tarda el servicio de paseo en lancha?

Existen varias opciones desde 20 minutos, 30 minutos y de una hora dependiendo de la selección del visitante.

8. ¿Cuántos años tiene la reserva Cotacachi-Cayapas de declarada como área protegida?

Desde 1946

9. ¿Considera usted que la Reserva necesita más impulso o inversión privada o parte del gobierno?

No, lo que se necesita es que la gente cuide el medio ambiente

10. ¿Qué porcentaje de visitantes aumenta en el feriado?

En la actualidad no se puede calcular ya que el número de visitantes ha disminuido debido a la crisis económica que existe en el país.

11. ¿La reserva, específicamente el área de los botes se cierra en época lluviosa?

Se encuentra abierta los 365 días del año

12. ¿Cuántos senderos hay dentro de la reserva?

Existe el sendero Chumaby, Gualquicampuzano, Arrayanes, Las Orquídeas, Ruta Sagrada.

13. ¿Cuáles son las actividades que se podrían realizar dentro de la reserva?

Existen muchas actividades como escalada, camping, entre otras pero el Ministerio del Medio Ambiente no permite realizarlas.

14. ¿Cuál es la entidad reguladora de la reserva?

El MAE

15. ¿Considera usted que a la reserva le falta personal?

Si le hace falta personal para el mantenimiento y el monitoreo.

16. ¿Ha ocurrido algún accidente dentro de la reserva?

No

17. ¿Las artesanías vendidas dentro de la reserva son típicas de la región?

Se está inculcando a que los productos vendidos dentro de la reserva sean típicos de la región, por ejemplo, se ve un telar que es algo que se realiza en la comunidad.

18. ¿Usted considera que el personal de la reserva brinda un buen servicio y tiene un buen nivel de capacitación?

Existe una falencia ya que a pesar de programas de capacitación no existe interés del personal en aplicar o aprender.

19. ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones para el personal de la reserva?

Se las realizan cada 3 meses.

20. ¿Cuál considera usted que es la motivación del turista para visitar el área protegida?

El atractivo principal que es la laguna y la conservación del área natural.

Anexo 3.

Entrevista Myrian Andrade visitante frecuente de la reserva (M.Andrade, comunicación personal, Mayo 27 del 2016)

1. ¿Con que frecuencia visita usted la Reserva?

La visito más o menos cada 6 meses con muchachos extranjeros que recibo en mi casa.

2. ¿Cuál es su percepción de los servicios de la reserva durante esta visita?

Los servicios de la reserva no son muy buenos ya que el turista que visita el país necesita información, que las personas que visitan tengan más cultura, más educación para mantener los atractivos de la reserva y en cuanto al personal debe brindar una mejor atención al turista ser más cordial brindarle más información.

3. ¿Cuáles son sus sugerencias de cambios dentro de la reserva?

Se debería mejorar la carretera específicamente el tramo desde Cotacachi porque existen muchos baches, la entrada tiene tierra.

Anexo 4.

Entrevista Ing. Jonathan Ortiz (J.Ortiz, comunicación personal, Mayo 27 del 2016)

1. ¿Cuándo fue la última vez que visitó la reserva?

La visita hace aproximadamente dos años

2. ¿Qué servicios cree usted que se deberían mejorar dentro de la reserva?

En la parte del muelle deberían entregarse tickets para saber cuánto es el tiempo de espera ya que existen largas filas y las personas deben esperar bajo el sol.

3. ¿Cuál es su opinión de acuerdo a la RECCZA?

La reserva es muy bonita pero no se visita todos los atractivos ya que el muelle se encuentra junto al atractivo principal que es el muelle, existe también el centro de interpretación que no se lo visita y en este se puede ver una representación en una maqueta de toda la reserva y además ahí se encuentra los accesos a los senderos. En el centro de interpretación también existe un mirador con una vista majestuosa hacia la laguna y representaciones de la flora y la fauna de la zona.

Anexo 5.

Entrevista realizada a Nelson Cushqui (N.Cushqui, comunicación personal, Agosto 13 del 2016)

1. ¿Qué piensa usted acerca de los servicios dentro de la reserva?

En general el servicio de los botes es bueno, pero se debería dar información a los turistas o invitar a visitar el centro de interpretación ya que al momento de comprar los tickets solamente hay disponibles un par de folletos y no son de información específica de la Reccza

2. ¿Qué cambios considera usted que se debería hacer dentro de la reserva?

Se debería implementar algún sistema de turnos para el paseo en bote o alguien que especifique cuánto es el tiempo que se demorará en tocar el turno ya que en feriado hay que hacer una fila muy larga y nadie especifica en cuanto tiempo se realizará la actividad.

Anexo 6.

Entrevista realizada a la señorita Lorena Huerta (L.Huerta, comunicación personal, Agosto 13 del 2016)

1. ¿Qué opina usted acerca de los servicios dentro de la reserva?

Los servicios prestados son buenos en cuanto al restaurant no lo he podido apreciar, el muelle se encuentra en buen estado, los baños a pesar de tener un costo de 25 centavos no hay ningún problema el pagarlos siempre y cuando se mantengan limpios.

2. ¿Cuál cree usted que es un problema en cuanto a los servicios de la reserva?

El problema es que cuando hay feriados hay gran afluencia de personas a la actividad de los botes y las personas tienen que hacer largas filas bajo el sol y nadie les da razón alguna de cuánto tiempo tardará en cumplirse esta actividad generando molestias en las personas que visitamos esta reserva.

Anexo 7.

Fotos de las instalaciones y de la reserva

Muelle

Vista desde parqueadero de la Reccza, agosto 2016



Foto muelle de la Reccza, mayo 2016



Foto de cafetería en el muelle, mayo 2016



Foto de muelle y restaurante, mayo 2016



Imagen obtenida de la página de CuyabenoLodge(Cuyabenolodge, s. f.)



Imágenes obtenidas de Maravillate wordpress. (Marcel, 2014)

Botes para el paseo en la laguna.



Parqueadero imágenes obtenidas de maravillate wordpress (2014)

