



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE POSGRADO



MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

“Modelo de gestión participativo como instrumento de fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna Quilotoa, Reserva Ecológica Los Ilinizas” año 2021-2022

Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Magíster en Gestión de Empresas Turísticas

AUTOR: Jhony Vinicio Andino Escudero

DIRECTOR: MSc. Jorge Armando Flores Ruíz

ASESORA: PhD. Carmen Amelia Trujillo

IBARRA – ECUADOR

2023

APROBACION DEL TUTOR

Yo, MSc. Jorge Armando Flores Ruiz, certifico que el estudiante Jhony Vinicio Andino Escudero con cedula de identidad N.º 1719941492 ha elaborado bajo mi tutoría la sustentación del trabajo de grado titulado: “Modelo de gestión participativo como instrumento de fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna Quilotoa, Reserva Ecológica Los Ilinizas” año 2021-2022.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodologías dispuesta en el reglamento del título a obtener, por lo tanto, autorizo la presentación a la sustentación para la calificación respectiva.

Ibarra, 15 de septiembre del 2023



Jorge Armando Flores-Ruiz

C.I. 1002236410

<https://orcid.org/0000-0001-7536-2805>

DIRECTOR TRABAJO DE GRADO.



Universidad
Técnica del Norte



DEDICATORIA

A mi pequeña hija Amelia Victoria que tanto la amo quien me da esa inspiración, fuerza y valor para superarme cada día más profesionalmente, pues así de alguna manera demostrar que todo sacrificio, dedicación y conocimiento que se va adquiriendo en el proceso de la vida sea tarde o temprano, siempre se va a ver reflejado en grandes resultados en nuestras vidas.

Así también a mi esposa y queridos padres quienes en cada momento han estado presentes dando su empuje y optimismo para que pueda culminar con éxito esta Master Tesis.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, quiero agradecer a Dios por darme la vida y permitir que un sueño más e ilusión tan grande se haya hecho realidad, de igual manera a todas aquellas personas que de manera directa o indirecta en el período académico 2021 y 2022 del Master en Gestión de empresas turísticas han contribuido en el conocimiento y se haya convertido en un éxito.

De igual manera dar las gracias a mi tutor de tesis el MSc. Jorge Armando Flores Ruíz, por ser el guía y participe de este trabajo que lo he realizado con mucho agrado y dedicación.

Por último, deseo expresar mi gratitud a mi querida esposa por todo el apoyo moral e incondicional prestado para que pueda cumplir con este reto y sea un profesional íntegro que pueda desenvolverse en la sociedad y aporte en el desarrollo turístico de nuestro país.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
INSTITUTO DE POSGRADO
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA



AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

Datos de contacto	
Cédula de ciudadanía:	1719941492
Apellidos y nombres:	Jhony Vinicio Andino Escudero
Dirección:	Tungurahua, Ambato panamericana sur km 3 vía Baños
Email:	jhon.ny22@live.com
Teléfono fijo:	N/A
Teléfono celular:	0989917241

Datos de la obra	
Título:	Modelo de gestión participativo como instrumento de fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna Quilotoa, Reserva Ecológica Los Ilinizas, año 2021-2022
Autor:	Jhony Vinicio Andino Escudero
FECHA:	15-09-2023
Programa:	Pregrado <input type="checkbox"/> Posgrado <input checked="" type="checkbox"/>
Título por el que opta:	Magíster en Gestión de Empresas Turísticas
Asesor/Director	MSc. Jorge Armando Flores Ruiz

2. CONSTANCIA

El autor Jhony Vinicio Andino Escudero, manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, 15 de septiembre 2023



Jhony Vinicio Andino Escudero

C.I. 1719941492

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACION DEL TUTOR	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
RESUMEN	XII
ABSTRAC	XIII
CAPITULO I	1
EL PROBELMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Antecedentes	2
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación	3
CAPÍTULO II.....	5
MARCO REFERENCIAL.....	5
2.1. Estado del arte.....	5
2.1.1. Investigaciones internacionales	5
2.1.2. Investigaciones nacionales	7
2.1.3. Investigaciones locales	8
2.2. Marco conceptual.....	8
2.2.1. Modelos de gestión.....	9
2.2.2. Modelo de gestión turística.....	9
2.2.3. Modelo de gestión turística en áreas protegidas	10
2.2.4. Modelo de gestión participativa Triple Hélice	11
2.2.5. Turismo y recreación	15
2.2.6. Turismo en áreas protegidas	15
2.2.7. Servicios turísticos.....	17

2.2.8. Servicios turísticos que se desarrollan en la Laguna de Quilotoa	18
2.2.9. Definición de calidad.....	18
2.2.10. Calidad de Servicio.....	19
2.3. Marco legal	20
CAPÍTULO III.....	23
MARCO METODOLÓGICO.....	23
3.1. Descripción del área de estudio	23
3.2. Enfoque y tipo de la investigación.....	23
3.2.1. Enfoque.....	24
3.2.2. Tipo de investigación.....	24
3.2.3. Métodos de investigación	25
3.2.4. Técnicas de investigación.....	25
3.2.5. Instrumentos de investigación	26
3.2.6. Cálculo de la muestra	26
3.3. Procedimiento	27
3.4. Consideraciones bioéticas.....	27
CAPÍTULO IV.....	29
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	29
4.1. Encuesta de satisfacción a los visitantes que realizan actividades de recreación en la Laguna de Quilotoa.....	29
4.2. Guía de observación de doble entrada de los servicios turísticos de recreación que se desarrollan en la Laguna de Quilotoa.	38
4.3. Entrevista a los prestadores de servicios turísticos que ofertan actividades de recreación en la Laguna de Quilotoa.....	42
CAPÍTULO V	48
PROPUESTA.....	48
5.1. Introducción	49
5.2. Diagnóstico de la situación actual de los servicios turísticos de recreación.....	49
5.3. Líneas estratégicas	51
5.4. Esquema del modelo de gestión Triple Hélice para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna Quilotoa.....	56
5.4.1. Funcionalidad del esquema del modelo de gestión Triple Hélice planteado para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación.....	56

5.5. Representatividad de los ejes del modelo Triple Hélice para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna de Quilotoa	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
Conclusiones	63
Recomendaciones	64
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS	73
ANEXO A. FORMATO GUÍA DE OBSERVACIÓN	73
ANEXO B. FORMATO DE ENTREVISTA	75
ANEXO C. FORMATO DE ENCUESTA	76
ANEXO D. REGISTRO FOTOGRÁFICO	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Guía de observación del servicio turístico cabalgata.....	39
Tabla 2: Guía de observación servicio turístico de Kayaking	40
Tabla 3: Guía de observación del servicio turístico camping	41
Tabla 4: Guía de observación del servicio turístico senderismo	42
Tabla 5: Respuestas a la pregunta Nro. 1 de la entrevista	43
Tabla 6: Respuestas a la pregunta Nro. 2 de la entrevista	44
Tabla 7: Respuestas a la pregunta Nro. 3 de la entrevista	44
Tabla 8: Respuestas a la pregunta Nro. 4 de la entrevista	45
Tabla 9: Respuestas a la pregunta Nro.5 de la entrevista	45
Tabla 10: Respuestas a la pregunta Nro. 6 de la entrevista	46
Tabla 11: Respuestas a la pregunta Nro. 7 de la entrevista	46
Tabla 12: Respuestas a la pregunta Nro. 8 de la entrevista	47
Tabla 13: Respuestas a la pregunta Nro. 9 de la entrevista	47
Tabla 14: Matriz FODA.....	50
Tabla 15: Objetivos y acciones de la estrategia 1	51
Tabla 16: Objetivos y acciones de la estrategia 2	52
Tabla 17: Objetivos y acciones de la estrategia 3	52
Tabla 18: Objetivos y acciones de la estrategia 4	53
Tabla 19: Objetivos y acciones de la estrategia 5	54
Tabla 20: Objetivos y acciones de la estrategia 6	55
Tabla 21: El Estado y su representación en la investigación	59
Tabla 22: La Academia y su representación en la investigación	60
Tabla 23: La Industria o Empresa y su representación en la investigación	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tipología de modelos más conocidos	10
Figura 2: La configuración triple hélice I.....	12
Figura 3: Segunda versión triple hélice	12
Figura 4: La última configuración triple hélice III.....	13
Figura 5: Laguna del Quilotoa.....	23
Figura 6: Resultado pregunta Nro.1 de la encuesta	29
Figura 7: Resultado pregunta Nro.2 de la encuesta	30
Figura 8: Resultado pregunta Nro.3 de la encuesta	31
Figura 9: Resultado pregunta Nro.4 de la encuesta	31
Figura 10: Resultado pregunta Nro.5 de la encuesta	32
Figura 11: Resultado pregunta Nro.6 de la encuesta	33
Figura 12: Resultado pregunta Nro.7 de la encuesta	34
Figura 13: Resultado pregunta Nro.8 de la encuesta	34
Figura 14: Resultado pregunta Nro.9 de la encuesta	35
Figura 15: Resultado pregunta Nro.10 de la encuesta	36
Figura 16: Resultado pregunta Nro.11 de la encuesta	36
Figura 17: Resultado pregunta Nro.12 de la encuesta	37
Figura 18: Resultado pregunta Nro.13 de la encuesta	38
Figura 19: Esquema modelo de gestión Triple Hélice para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna de Quilotoa	56



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE POSGRADO



MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

“Modelo de gestión participativo como instrumento de fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna Quilotoa, Reserva Ecológica Los Ilinizas” año 2021-2022.

AUTOR: Jhony Vinicio Andino Escudero

DIRECTOR: MSc. Jorge Armando Flores Ruiz

AÑO: 2023

RESUMEN

El modelo de la Triple Hélice tiene sus orígenes en la década del noventa a través de estudios realizados por Etzkowitz y Leydesdorff. Es un enfoque colaborativo y multifacético que tiene como objetivo fomentar la innovación y el desarrollo sostenible al promover la interacción y cooperación entre tres actores principales: el gobierno, la academia y la industria. Este modelo se ha convertido en una herramienta fundamental en la promoción de la investigación y la innovación, al permitir que estos tres actores trabajen en conjunto para abordar desafíos complejos y generar soluciones creativas en diversos campos. De ahí que la presente investigación tenga como objetivo, proponer el diseño de un modelo de gestión participativo basado en la Triple Hélice como instrumento para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna de Quilotoa, provincia de Cotopaxi. En este sentido, el proceso de investigación conllevó las siguientes fases: la primera, se emplea una ficha de observación de doble entrada para conocer la situación actual de los servicios turísticos de recreación que se desarrollan en el sitio; segunda fase, utilizando como instrumento un cuestionario se determinó la situación actual de los prestadores de servicio que ofertan actividades de recreación; y tercero, a través de una encuesta se determinó la satisfacción en los visitantes respecto a los servicios de recreación del lugar. La información recolectada muestra que los servicios brindados hacia el visitante son llevados de manera empírica y desordenada, por lo que se deben fortalecer tomando en cuenta que es un atractivo turístico reconocido a nivel nacional e internacional. A partir de los diagnósticos realizados se diseña el modelo de gestión participativo sobre la base del modelo de innovación Triple Hélice, dando como resultado la participación activa requerida para el fortalecimiento e innovación de los servicios turísticos de recreación del sitio.

Palabras claves: Servicios turísticos, modelo de gestión, Triple Hélice, participación



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE POSGRADO



MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

“Modelo de gestión participativo como instrumento de fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en La laguna Quilotoa, Reserva Ecológica Los Ilinizas”

AUTOR: Jhony Vinicio Andino Escudero

DIRECTOR: MSc. Jorge Armando Flores Ruiz

AÑO: 2023

ABSTRAC

The Triple Helix model has its origins in the nineties through studies carried out by Etzkowitz and Leydesdorff. It is a collaborative and multifaceted approach that aims to foster innovation and sustainable development by promoting interaction and cooperation between three main actors: government, academia and industry. This model has become a fundamental tool in promoting research and innovation, by allowing these three actors to work together to address complex challenges and generate creative solutions in various fields. Hence, the objective of this research is to propose the design of a participatory management model based on the Triple Helix as an instrument for strengthening tourist recreation services in the Quilotoa Lagoon, Cotopaxi province. In this sense, the research process entailed the following phases: the first, a double-entry observation sheet is used to find out the current situation of the tourist recreation services that are developed on the site; second phase, using a questionnaire as an instrument, the current situation of service providers that offer recreation activities was determined; and third, through a survey the satisfaction of the visitors with respect to the recreation services of the place was determined. The information collected shows that the services provided to the visitor are carried out in an empirical and disorderly manner, so they must be strengthened taking into account that it is a nationally and internationally recognized tourist attraction. Based on the diagnoses made, the participatory management model is designed on the basis of the Triple Helix innovation model, resulting in the active participation required for the strengthening and innovation of the tourist recreation services of the site.

Keywords: Tourist services, management model, Triple Helix, participation

CAPITULO I

EL PROBELMA

1.1. Planteamiento del problema

En el Ecuador presenta un notable auge en la industria del turismo como fuente de desarrollo económico ya que cuenta con una mega biodiversidad con riqueza cultural; sin embargo, para los autores Vaca y Monge (2020) es necesario el fortalecimiento de las comunidades y la aceptación del desafío como impulsores y defensores del progreso del turismo de manera responsable. Es así que mediante una correcta gestión de los recursos y el fortalecimiento de las comunidades como gestores del territorio hará que se desarrolle un turismo responsable.

Según el autor Carrasco (2019) una de las quince lagunas formadas por actividad volcánica más destacadas en términos de belleza en todo el mundo es la Laguna de Quilotoa. Sin embargo, la actividad turística en este sitio ha registrado alteraciones debido a una deficiente calidad en los productos y atención destinados a los visitantes ofertados en el mismo, donde se ha identificado un limitado conocimiento en cuanto a calidad y seguridad turística de los representantes y personal que desarrollan las actividades de recreación. Esto ha conllevado a tener una baja calidad en los servicios y sobre todo clientes insatisfechos, lo que provoca una reducción del turismo y una mala imagen de la gestión en el territorio.

Así mismo la poca articulación que existe entre los actores locales involucrados en las actividades turísticas de recreación Centro de Turismo Comunitario Lago Verde Quilotoa y Organización Comunitaria de Servicios Turísticos Shalalá Quilotoa, con las instituciones de regulación, en este caso, el Ministerio de Turismo, Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica, y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, ha dado lugar a un desarrollo turístico desorganizado y por tanto, no se ha podido avanzar en la calidad de los mismos.

Finalmente, al contar con un recurso natural llamativo por sus características propias, los prestadores de servicios turísticos tienen un bajo interés por adquirir nuevos conocimientos en cuanto a mejoras en los servicios turísticos, lo que ha dado lugar a que no exista innovación en las actividades de recreación.

Siguiendo lo expuesto en los acontecimientos previos, es necesario modificar las estrategias para fortalecer integralmente los servicios de recreación que se desarrollan en el sitio, basándose en la idea del diseño de innovación Triple Hélice de los autores Etzkowitz y Leydesdorff (2000). Siendo el requerimiento de esté la interacción de los diferentes actores en un proceso de innovación que conlleven al conocimiento y definición de estrategias que permitan reorientar o retroalimentar los servicios turísticos recreativos a economías de crecimiento a través de la interacción de la universidad como fuente de pensamiento crítico, los actores sociales locales y la participación del gobierno, generando interacciones con el fin de orientar las elecciones que den impulso a esta investigación en curso.

1.2. Antecedentes

El turismo desempeña un rol de importancia capital en la economía global al generar encadenamientos productivos diversos que aportan empleo, posibilitando de este modo el incremento de las condiciones de vida de los habitantes (Ministerio de Turismo del Ecuador [MINTUR], 2019).

Según Santamaría y López (2019), en su estudio *Beneficio social de la actividad turística en Ecuador*, establece que se encuentra diversificación en los destinos o zonas de interés para el turismo local, aunque en muchos casos no reciben una promoción adecuada ni proporcionan las garantías necesarias para ser considerados destinos turísticos de gran influencia. Esta situación se debe a la falta de preparación en las empresas, lo que dificulta la capacidad para aprovechar el potencial económico y, en especial, social del turismo.

Además, durante el mes de febrero de 2020, en Ecuador surge la pandemia de COVID-19, que trae consigo la enfermedad y el cierre de las zonas protegidas. En relación a esto Herrera, et al. (2021) investigaron la revitalización sobre el turismo luego del COVID-19 en las regiones naturales protegidas y su contribución a optimizar la vivencia de los aventureros en Ecuador, llegando a la conclusión de que la preferencia más alta la obtuvo el turismo de deportes de aventura con un 78%, seguido del turismo comunitario con un 56%. El turismo cultural recibió el respaldo del 55%, y el turismo enfocado en la gastronomía llegó al 52%. Respecto a las actividades que los turistas tienen en su lista, destacaron el camping con un 71%, así como el senderismo y la ocasión de gozar de la gastronomía propia del lugar.

Según Acosta (2017) en su investigación *Importancia de la excelencia en el servicio al cliente para el sector turístico*, resalta la relevancia crucial de ofrecer un servicio al cliente excepcional en la industria turística. El autor destaca cómo la evolución de la demanda en servicios turísticos ha llevado a los consumidores a esperar altos niveles de calidad y cantidad en las prestaciones que reciben. Esta evolución impulsa a los destinos turísticos a evaluar cuidadosamente su posición competitiva en relación a las expectativas de los clientes. Este fenómeno es especialmente notable en el ámbito del turismo en espacios naturales, como se observa en la creciente popularidad de destinos como la Laguna de Quilotoa. Para mantener la competitividad y atraer a visitantes, es fundamental adoptar estrategias que optimicen los servicios turísticos recreativos y que aborden tanto las necesidades físicas como emocionales de los turistas.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Diseñar un modelo de gestión participativo como instrumento para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna de Quilotoa.

1.3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de los servicios turísticos de recreación que se brindan en la Laguna de Quilotoa.
- Determinar la situación actual de los prestadores de servicio turístico que ofertan actividades de recreación en la Laguna de Quilotoa.
- Evaluar la satisfacción en los visitantes respecto a los servicios turísticos de recreación que se desarrollan en la Laguna de Quilotoa.
- Diseñar el modelo de gestión participativo para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna de Quilotoa.

1.4. Justificación

Debido a que la problemática presentada en la actividad turística del atractivo Laguna de Quilotoa es evidente, prima la necesidad de definir estrategias para fortalecer los servicios turísticos de recreación, enmarcado en una atención de calidad, buen servicio, equilibrio ecológico del recurso natural y un adecuado desarrollo de las comunidades. Lo que se pretende

es fortalecer los servicios turísticos de recreación respecto a cómo actualmente se vienen desarrollando, mediante la implementación de estrategias turísticas que logren estándares de calidad, con lo que la Laguna de Quilotoa se convertiría en una locación turística prestigiosa que tiene el potencial de ganar prominencia en un horizonte próximo referente tanto dentro del país como en el extranjero.

En una perspectiva distinta, la pandemia ha ejercido influencia en la esfera turística, conllevando a definir un nuevo comportamiento en el turista y su oferta turística, la cual actualmente se centra en lugares de naturaleza, incluyendo áreas protegidas y reservas naturales, la fuerte preferencia que las personas tienen por estos destinos abre una relevante posibilidad para aumentar la variedad de productos y servicios disponibles (MINTUR, 2021). Es así que la Laguna de Quilotoa es hoy por hoy un atractivo de gran importancia post-covid, ya que, según el Sistema de Información de Biodiversidad, dentro del ranking de asistencia a nivel nacional en áreas protegidas, la Reserva Ecológica Los Ilinizas se encuentra dentro de las 10 primeras áreas con mayores visitas (Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica del Ecuador [MAATE], 2023).

Por tal razón la presente investigación pretende aportar significativamente a la actividad del turismo en la Laguna de Quilotoa, marcando así una dirección hacia la cual dirigirse en un horizonte intermedio y a largo plazo. Igualmente, indicando la senda apropiada para orientar las medidas ejecutadas para el propósito del progreso en el ámbito turístico y recreativo en el sector, que en la ejecución representará un turismo de categoría, consciente y compartido, con respeto hacia el entorno natural y cultural, resguardando y apreciando la multiplicidad y la identidad. Así mismo todos los actores involucrados contarán con las estrategias obtenidas en esta investigación para su aplicación en territorio como beneficiarios directos.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Estado del arte

En este apartado se emprende un estudio detenido de fuentes que poseen carácter académico que tratan sobre modelos de gestión participativos como instrumento para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación a nivel internacional, nacional y local, considerados a partir del año 2019 en adelante. Dicho análisis, permite adquirir el conocimiento con la finalidad de adaptar un modelo innovador que encaje a las necesidades del objeto de estudio.

2.1.1. Investigaciones internacionales

Desde el punto de vista internacional se han analizado varios documentos, entre ellos la propuesta metodológica presentada por Caro (2020), la cual busca fomentar la gestión participativa en parques públicos. Esta metodología se basa en un proyecto desarrollado en el cantón de Tibás, Costa Rica. Según el análisis realizado, se puso de manifiesto que existe una carencia en la planificación y coordinación de actividades y programas en los parques públicos. Esta deficiencia impide que la comunidad pueda aprovechar de manera efectiva los espacios para diversos usos que resulten beneficiosos tanto para el cantón como para el aumento en la calidad de vida de los residentes y visitantes.

Así mismo, el artículo de los autores Córdova y Bardales (2020) aborda el tema de la gestión participativa en instituciones gubernamentales, con un enfoque en países como México, Chile, Venezuela, Colombia y Perú. A través de una revisión documental, los autores examinan la relación entre la gestión participativa y el desarrollo de estas instituciones. Los datos muestran que la mayoría de los análisis resaltan la importancia de integrar enfoques participativos en todos los pasos del desarrollo, desde la planificación hasta la ejecución y el seguimiento. Se enfatiza la necesidad de la colaboración entre todos los actores involucrados, promoviendo una participación activa, una comunicación efectiva y compromisos sólidos para lograr un desarrollo significativo en el ámbito gubernamental.

Además, el ensayo de los investigadores Landa, et al. (2021), concluyen que el sector turístico necesita una renovación y la formulación de nuevos enfoques integrales de gestión.

Estos enfoques necesitan tener presente las cualidades específicas de cada localidad, además deben incorporar las necesidades de la comunidad local para promover un auténtico progreso a nivel local. Este cambio de perspectiva implica una reevaluación de los objetivos de la industria turística en términos prácticos. Igualmente, la colaboración de la sociedad en su conjunto representa un desafío y conlleva una inversión adicional de esfuerzos. Este cambio de paradigma implica demostrar que los beneficios de trabajar en conjunto superan a los de actuar de manera individual.

El enfoque propuesto por De las Heras, et al. (2020), destaca la innovación educativa a través del modelo de triple hélice. Este enfoque reúne al Estado, al ámbito empresarial y a la universidad en una colaboración sinérgica hacia un objetivo común. El valor añadido de esta metodología radica en la habilidad para capitalizar distintos enfoques disciplinarios por parte de los estudiantes, fomentando así la resolución colaborativa de desafíos. El modelo también desencadena un cambio de mentalidad entre los estudiantes, facilitando la inclusión orgánica de la comunidad universitaria. Asimismo, se destaca la flexibilidad del modelo, que permite la creación de combinaciones diversas entre áreas de conocimiento y programas académicos.

Para finalizar se ha considerado la investigación de Gutiérrez, et al. (2022) los cuales llevaron a cabo una investigación que involucró un análisis comparativo de la interacción Universidad-Industria-Gobierno en los sistemas de innovación aeroespacial del Sur de California y del Noroeste de Inglaterra. La investigación arribó a la deducción de que el impacto de los recursos estatales y las estrategias gubernamentales en el sector industrial, la reestructuración de las interacciones educativas, los progresos en la exploración, la creación de novedades y el avance en el ámbito comercial destacan la capacidad de dichas técnicas para guiar los procedimientos de elección en naciones en vías de desarrollo. No obstante, este potencial depende de la mejora de las fuentes de información y su accesibilidad.

Por lo tanto, es importante considerar el turismo como un fenómeno completo y unificador, cuyo comportamiento no puede permanecer estático en su concepción actual. Esta concepción se ha desarrollado con el tiempo y necesita ser reconsiderada desde una perspectiva sistémica que abarque la complejidad de las interacciones entre diversos aspectos, como lo social, económico, cultural, geográfico y político, entre otros. Sin embargo, es esencial que esta reconsideración siempre se base en una orientación sólidamente sostenible, involucrando a todos los actores a través de modelos de gestión flexibles e innovadores.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Se ha considerado las principales investigaciones enfocadas en el país respecto al tema de estudio, por ejemplo, Naranjo, et al. (2019) concluyen que la utilidad científica de los modelos se manifiesta al convertirse en herramientas que sustentan las acciones de administración y simplifican la comprensión adecuada de la complejidad y la multidimensionalidad del fenómeno turístico y su progresión a lo largo del tiempo. Así también, Agreda (2020) señala como parte de los logros de su investigación la capacidad para identificar la responsabilidad de fomentar un enfoque de administración que abarque a toda la industria turística, posibilitando así la labor en pro de una solicitud turística apropiada, una amplia gama de alternativas en la oferta y la mejora de los servicios turísticos mediante el desarrollo de productos turísticos que estén cuidadosamente delineados y coordinados.

Por su parte, Shiguango, et al. (2021), presentan un sistema de administración basado en la idea de complementariedad propuesto por la Fundación CODESPA, dicho modelo establece una conexión entre la sostenibilidad del turismo comunitario en el Cantón Archidona. Esta estructura integral involucra tanto entidades gubernamentales como privadas que respaldan esta actividad, desempeñan un papel fundamental al ofrecer apoyo jurídico, estudio y progreso en campos como formación, impulso y generación de productos turísticos suplementarios.

Continuando con el análisis documental se ha considerado el artículo realizado por los autores Font y Petrus (2021), menciona que pese a mostrar similitudes, los criterios entre los directores de turismo y la dirección de la actividad revelan una falta de coordinación y alianzas entre los participantes en el sector del turismo de la provincia. Por tanto, llegan a la conclusión de que avanzar hacia una gestión integrada e inteligente de los destinos para mejorar la calidad turística uniforme se manifiesta en un nuevo proyecto de transformación en el cual están involucradas organizaciones gubernamentales como empresas privadas. Además, se toman en consideración las propuestas realizadas por las administradoras turísticas, donde la universidad como institución contribuye al desarrollo del talento humano y orienta el crecimiento de otros proyectos de inversión y transformación corporativa y territorial autónoma.

Estas investigaciones se encaminan en un modelo de gestión participativo donde se involucre a todos los actores relacionados al turismo en todos sus niveles para tener una calidad turística integrada e inteligente. Por ello, Franco y Rodríguez (2020) en su estudio conducen a

la conclusión de que dicho enfoque establece un vínculo entre la iniciativa empresarial y el progreso regional. Esto se logra al emplear la educación universitaria como plataforma para impulsar esta iniciativa de la mano de la sociedad. Como resultado, emerge un patrón sostenible de desarrollo a través de la colaboración entre los actores clave: la Empresa, la Universidad y la Sociedad.

Finalmente, concluyen que el modelo mencionado sin duda contribuye al desarrollo sostenible, siendo el papel dominante de la institución educativa superior y su aporte al progreso económico y social local a través de innovaciones basadas en el conocimiento la "primera pala de la hélice".

2.1.3. Investigaciones locales

Respecto al nivel local se han investigado temas relacionados al lugar de estudio, existiendo la investigación de Chiguano (2021), demostrando así la capacidad de la gestión local para lograr la coordinación de programas, proyectos y modelos de gestión para asegurar un desarrollo sostenible y de largo plazo, así mismo concluye que “es necesario analizar cuál es la mejor manera de iniciar la vinculación de actores sociales, locales, privados y públicos para que todos caminen con el mismo fin” (p. 94). Con esto evidencian que un proyecto por más organizado y financiado que este se encuentre en bien de la sociedad, no será sustentable ni sostenible a razón de los enfoques y alcances de interés personal.

Así mismo, Suntasig (2020) llegó a la conclusión de su investigación que "La administración del turismo comunitario en Ponce Quilotoa se fundamenta en las particularidades estructurales de las comunidades originarias, en los fundamentos de cohesión y intercambio de la población residente” (p. 71). De manera similar, identificó los efectos provocados por el turismo y señaló que hacerlo ha fortalecido el apoyo de la comunidad al liderazgo y la participación de las mujeres, los cuales ayudan a elevar su sistema de creencias y prácticas centradas en los antepasados.

2.2. Marco conceptual

A continuación, en esta sección se definen los diferentes conceptos o conceptualizaciones necesarios para comprender el proyecto de investigación actual, considerando como variables a los modelos de gestión y servicios turísticos de recreación.

2.2.1. Modelos de gestión

La palabra modelo proviene del concepto italiano modelo y puede usarse en una variedad de contextos y para significar una variedad de cosas. Un ejemplo de modelo en el ámbito de las disciplinas sociales es un arquetipo que es imitable o reproducible debido a sus características ideales. Además, al marco teórico de la realidad de un sistema complejo (Ulloa, 2018). En este sentido, una estructura de gestión se presenta como un modelo o guía que puede ser empleado por empresas, negocios privados o la misma dirección pública, tomando en consideración que la parte privada buscará interés económico y en cambio la parte pública considera el bienestar de la población.

2.2.2. Modelo de gestión turística

Pérez, et al. (2021) indican que un modelo de administración es:

“Un instrumento que puede auxiliar en la coordinación de los agentes involucrados en el turismo en el territorio y su aplicación requiere tener como base un conocimiento profundo y completo de los elementos que son estratégicos para su continuidad (como una imagen positiva, por ejemplo). Por lo tanto, es imprescindible identificar, analizar y monitorear estas variables de forma regular y con técnicas apropiadas” (p. 12).

En el contexto del avance local, resulta fundamental robustecer las relaciones entre la administración central y los organismos territoriales, el sector empresarial y los agentes sociales con el propósito de estimular una cooperación beneficiosa para todas las partes involucradas. La perspectiva busca la incorporación de enfoques novedosos en la gestión que estén basados en la participación y la planificación estratégica, con la meta de proyectar el desarrollo turístico en el largo plazo y contribuir a la elevación del bienestar de los habitantes en las inmediaciones del destino (Gordillo, 2020).

Conforme a los distinguidos geógrafos ingleses Chorley y Haggett (2006), se entiende por modelo una representación simplificada de la realidad que busca mostrar factores o interrelaciones que se consideran relevantes de manera general. Existe una amplia gama de modelos vinculados con la actividad turística, los cuales han sido formulados por varios autores al tomar en cuenta diversos criterios.

Para Martín (2008) En la categoría de modelos más utilizados y ampliamente conocidos se encuentran aquellos que se describen en la Figura 1.

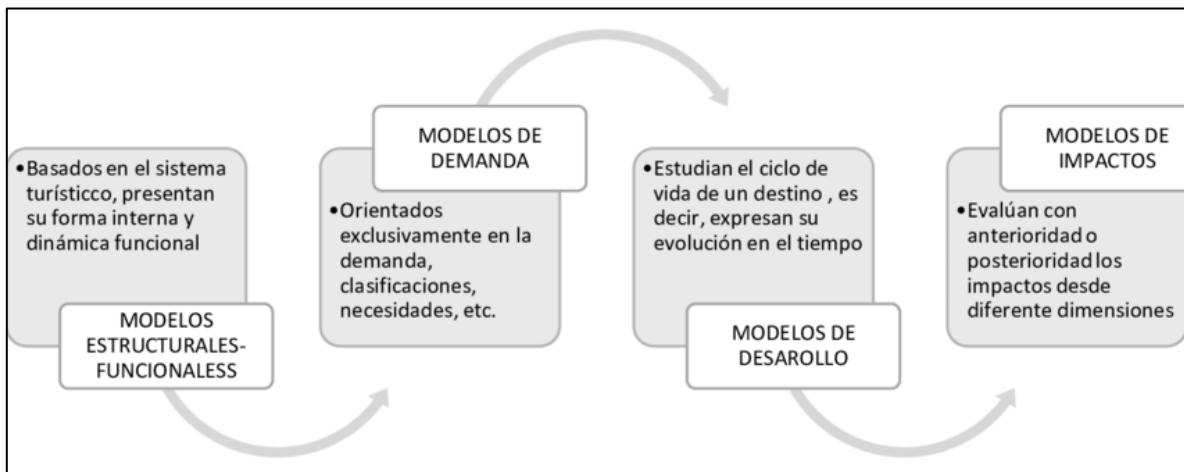


Figura 1: Tipología de modelos más conocidos

Fuente: Martín (2008)

2.2.3. Modelo de gestión turística en áreas protegidas

En lo que respecta a las áreas protegidas, los modelos de gestión turística aplicados tienen como propósito fomentar una participación y responsabilidad más extensas por parte de la sociedad civil, con la finalidad de instaurar una conexión con las autoridades estatales fundamentada en la inclusión social y en la administración de los elementos de la naturaleza (Tenor, 2017).

La propuesta de actividades que apoyen la conservación y simultáneamente generen recursos financieros con el propósito de elevar el bienestar de la población local resulta esencial. Para alcanzar este propósito, se hace necesario promover una administración participativa que incluya a múltiples actores a lo largo del ciclo de planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de la actividad turística. De igual forma, esta gestión precisa contar con el compromiso de los involucrados para implementar políticas que fomenten el desarrollo de un turismo más sostenible, especialmente en el contexto de áreas protegidas (Paredes, 2017).

Según el MINTUR (2018), El esquema convencional aplicado en espacios naturales se sustenta en cuatro ejes de planificación: beneficiarios, servicios básicos y turísticos, turismo centrado en el entorno natural y las experiencias al aire libre (Outdoors) e infraestructura y promoción. Además, se requiere abordar dos de los aspectos más esenciales en la administración de un área natural protegida con uso turístico:

- Investigación y conservación relacionada con el entorno.
- Ofrecimiento de servicios y actividades turísticas de alta calidad a través de prácticas ejemplares.

El enfoque de administración con el fin de prestación de prestaciones turísticas en entornos naturales plantea la creación de una herramienta de gestión y administración que incorpore los enfoques de sustentabilidad ambiental, económica y social.

La estrecha interacción entre áreas protegidas y la actividad turística presenta una complejidad y, en ocasiones, una contradicción, ya que al fomentar actividades turísticas también se aspira a la conservación de estas áreas. Cada uno de estos aspectos resulta crucial al implementar un modelo de gestión turística en áreas protegidas. Uno de los enfoques de gestión turística que está siendo implementado en Ecuador es el Sistema de Control de Visitantes, una estrategia que no solo calcula la cantidad de turistas, sino también su conducta en cada uno de los lugares, entre los cuales las áreas protegidas tienen un rol importante (Medina, 2017).

2.2.4. Modelo de gestión participativa Triple Hélice

La Triple Hélice (TH) fue conceptualizada por Etzkowitz en 1997 con el propósito de elucidar el proceso de creación de investigación, desarrollo e innovación en las sociedades del conocimiento, analizando las conexiones y dinámicas entre los elementos clave. Esto abarca la interacción entre la primera esfera de la hélice, que abarca las instituciones académicas y los entornos científicos, la segunda esfera que engloba las empresas e industrias, y la tercera que involucra las instancias gubernamentales. En su conjunto, esta perspectiva indica que las relaciones y comunicaciones entre las diversas partes involucradas y entidades que constituyen la hélice impulsan el proceso de innovación, debido a que estos cuentan con la capacidad para el conocimiento novedoso, los recursos financieros y las oportunidades de mercado, así como las regulaciones y motivaciones que emanan de las políticas gubernamentales de innovación (González, 2009). La comunicación en estas condiciones implica que se desencadenará un cambio interno en cada una de las esferas, se apreciará una influencia clara de una esfera en la otra y se establecerán conexiones trilaterales y entidades con la finalidad de desarrollar y ejecutar nuevas propuestas.

La TH, se refiere al reciente desempeño que puede asumir la universidad como entidad para promover innovación en una economía del saber (Etzkowitz & Leydesdorff, 2000). No

obstante, el enfoque ha adquirido distintas configuraciones, siguiendo la interpretación de Etzkowitz y Leydesdoff (2000) se identifican tres modelos Dentro de la disposición de la triple hélice I, el Gobierno es el encargado de liderar las iniciativas de la universidad y la industria, acotando actividades consideradas *bottom up* (Ver Figura 2).

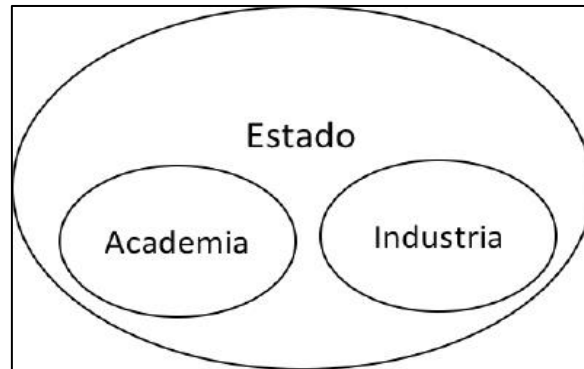


Figura 2: La configuración triple hélice I

Fuente: Etzkowitz & Leydesdoff (2000)

La segunda versión triple hélice II el Estado, la universidad y la industria operan de manera independiente con funciones particulares para cada una, no obstante, los expertos indican que esto tiende hacia una perspectiva de economía de mercado, en la cual el papel del Estado está disminuido (Ver Figura 3).

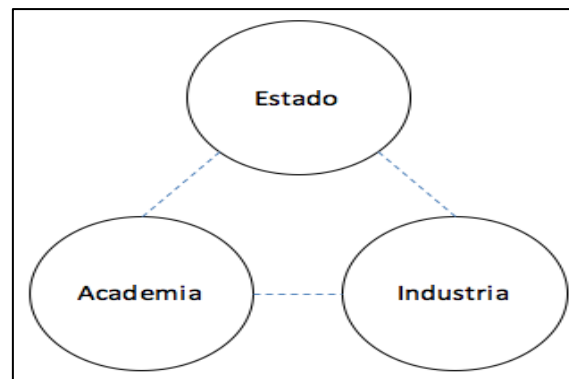


Figura 3: Segunda versión triple hélice

Fuente: Etzkowitz & Leydesdoff (2000)

La tercera versión de la TH, implica que los tres participantes desarrollen actividades superpuestas, lo cual conlleva a que cada uno asuma el papel del otro en ciertos aspectos, dando lugar a la creación de nuevas entidades orientadas con miras a generar un ambiente favorable para la creatividad (Ver Figura 4) (Etzkowitz & Leydesdorff, 2000).



Figura 4: La última configuración triple hélice III

Fuente: Etzkowitz & Leydesdoff (2000)

Por lo tanto, para promover la innovación, no es adecuado adoptar una perspectiva lineal, sino que es esencial fomentar la interacción tal como sugieren los enfoques actuales de generación y el modelo de TH. Es imprescindible lograr la colaboración entre una variedad de participantes y el intercambio de información para desarrollar procesos de innovación que transformen el conocimiento en aplicaciones concretas. De ahí que en las economías basadas en el conocimiento se persiga una interacción renovada, donde la universidad sea la fuente de conocimiento y tecnología innovadores, la industria se encargue de la producción, y el gobierno proporcione la estabilidad necesaria para facilitar las conexiones y el intercambio entre los diversos protagonistas (Etzkowitz, 2003).

Profundizando en este modelo, Valencia y Taboada (2022) plantea que la primera hélice está representada por las instituciones académicas, como universidades y centros de investigación. Estas instituciones desempeñan un papel crucial al generar conocimiento a través de la indagación, la capacitación de individuos altamente cualificados y la difusión del saber. En el contexto del Modelo de Gestión Participativa Triple Hélice, la hélice académica no solo se enfoca en la generación de conocimiento puro, sino también en su transferencia y aplicación práctica para abordar los desafíos de la sociedad y la industria.

A su vez, la segunda hélice se refiere al sector industrial o empresarial. Estas entidades se dedican a la producción, la comercialización y la implementación de soluciones prácticas basadas en la investigación y la innovación. En este modelo, la colaboración con las instituciones académicas y el gobierno permite a las empresas acceder a nuevos conocimientos y tecnologías, y les brinda la oportunidad de contribuir con sus recursos y experiencia en la definición de problemas y la creación de soluciones (Valencia & Taboada, 2022).

Mientras que la tercera hélice es el gobierno y las entidades gubernamentales a nivel local, regional y nacional. Estas instituciones juegan un papel esencial al proporcionar políticas y regulaciones que fomentan un ambiente favorable para la creatividad y la colaboración. Además, el gobierno puede ser un facilitador en la creación de plataformas y programas de financiamiento que apoyen investigaciones en curso en conjuntos entre la academia y la industria (Valencia & Taboada, 2022).

El verdadero poder de dicho modelo radica en las interacciones y la colaboración entre estas tres hélices. La cooperación estrecha y la transferencia de saberes y recursos entre el gobierno, la academia y la industria permiten abordar desafíos complejos de manera holística y generar soluciones innovadoras y sostenibles. La creación de ecosistemas de innovación impulsados por esta colaboración conduce a un crecimiento económico sostenible, la generación de trabajos, el incremento en el bienestar y la resolución efectiva de problemas sociales (Laines et al., 2021).

Sin embargo, a pesar de sus beneficios, implementar el Modelo de Gestión Participativa Triple Hélice puede enfrentar desafíos. La alineación de agendas y la gestión de intereses diversos pueden ser complejas. Además, se requiere una comunicación eficiente y una clara estructura de gobernanza para asegurar que todos los actores trabajen en conjunto de manera efectiva (Laines et al., 2021).

En fin, este modelo es un enfoque colaborativo y multifacético cuyo propósito es promover la innovación y el desarrollo sostenible al promover la interacción y cooperación entre tres actores principales: el gobierno, la academia y la industria. Este modelo se ha transformado en un recurso esencial en la promoción de la investigación y la innovación, al permitir que estas tres "hélices" trabajen en conjunto para abordar desafíos complejos y generar soluciones creativas en diversos campos (Bonilla, et al., 2023).

En un mundo cada vez más interconectado y orientado hacia la innovación, el Modelo de Gestión Participativa Triple Hélice emerge como una metodología esencial para impulsar la cooperación entre la administración pública, el ámbito académico y el sector empresarial. Al facilitar la interacción y la co-creación entre estas tres hélices, este enfoque promueve el desarrollo sostenible, la competitividad y la resolución de desafíos complejos, sentando las bases para un futuro más próspero y tecnológicamente avanzado (Bonilla, et al., 2023).

2.2.5. Turismo y recreación

Según la Universidad Estatal de Milagro [UNEMI] (2019) el Turismo se refiere a una acción que las personas llevan a cabo durante sus trayectos y estadías en sitios distintos a su hogar habitual, durante un lapso continuo inferior a 12 meses o con la intención de disfrutar de momentos de ocio, realizar actividades de negocios u otros propósitos. En este entorno, el turismo se ha transformado en una de las ocupaciones fundamentales a nivel global llevadas a cabo por individuos, tanto para actividades recreativas como laborales u otros propósitos. En consecuencia, esta práctica se configura como una de las primordiales y significativas fuentes de ingreso económico, particularmente crucial para ciertas naciones en proceso de desarrollo, como es el caso de Ecuador. Por consiguiente, es imperativo conceder mayor énfasis a esta industria con el fin de fomentar su expansión y adecuado progreso.

Así mismo es necesario conocer lo que significa la recreación vinculada al turismo, por ello según Gerlero (2006) la recreación se refiere a una serie de actividades de carácter social, llevadas a cabo de manera individual o colectiva en los momentos libres del trabajo, dentro de un marco de tiempo y espacio específicos. Estas actividades proporcionan un disfrute temporal basado en el valor social atribuido y reconocido a ciertos elementos (ya sean psicológicos, simbólicos o materiales). Dichos componentes son considerados como generadores del placer deseado, y son respaldados por los miembros de una sociedad particular.

Reconociendo que la recreación abarca el conjunto de actividades realizadas de forma voluntaria, mediante recursos que promuevan el entretenimiento con el propósito de experimentar emociones gratas y alegres en el contexto de una sociedad específica.

2.2.6. Turismo en áreas protegidas

La actividad turística posee un considerable potencial en las zonas protegidas y representa un elemento esencial para encabezar la transformación en dichos lugares productivos del país. Según el MAATE (2023), el Ecuador cuenta con el 19.42% de su territorio en una figura legal de conservación a través del SNAP, con una Superficie (ha) total de 26.208.785,38, en sus 76 zonas resguardadas que presentan posibilidades para el desarrollo del sector turístico.

De igual manera, como un lugar de interés para los turistas en proceso de expansión, que origina aproximadamente 484.884 puestos de trabajo, repartidos en áreas de alojamiento y

servicios alimenticios. De estas, 15 plazas laborales son de reciente creación, una de las cuales proviene de la actividad turística, y tienen un rol esencial en disminuir las disparidades de pobreza. En este contexto, las oportunidades laborales que surgen del turismo, que representan un 67,5% del total, son llevadas a cabo por mujeres, la mayoría de las cuales son cabezas de hogar (Mendoza, et al., 2022).

La relevancia de las zonas protegidas en Ecuador como cimiento esencial de su propuesta turística se deriva de su condición como uno de los 17 países más diversos en términos de biodiversidad global. Además, se ubica en la segunda posición en cuanto a la cantidad de especies endémicas, sumado a su albergue de 17 diversos ecosistemas. Un 35% de su área total está compuesta por biomas no alterados, especialmente en la zona amazónica. La diversidad biológica juega un rol crucial en el progreso económico a nivel nacional, lo cual se refleja como un componente esencial en las estrategias nacionales y regionales para promover el desarrollo turístico sostenible. Aunque hasta ahora se ha explorado de manera limitada, existe un considerable potencial y ventajas derivadas de la preservación del entorno natural y la preservación de las características eco-culturales e indígenas. Esto puede propiciar la evolución hacia un destino turístico de gran importancia, al menos desde una perspectiva teórica (Mendoza, et al., 2022).

Para Mendoza, et al. (2022) los entornos naturales incluidos en el SNAP han experimentado en los últimos tiempos un grado aceptable de llegada de visitantes, manteniendo un ritmo positivo. Esto se debe principalmente a la presencia de visitantes provenientes del país, quienes representan el 95% del total, mientras que la demanda internacional constituye únicamente un 5%. La cifra más actualizada de visitantes es de 368.309 personas en el conjunto de las áreas de conservación del país. Los turistas que optan por visitar Ecuador se dedican principalmente, en este orden, a actividades culturales (un 73,8%), ecoturismo (21%), disfrute de playas (10,2%), turismo deportivo en la naturaleza y de aventura (3,9%), turismo de salud (2,7%), turismo en comunidades rurales (1,3%) y visitas a parques temáticos (1,3%). No obstante, una parte considerable de estos visitantes valora de manera particular el grado de conservación, autenticidad y singularidad de los elementos naturales y patrimoniales.

Las nuevas formas de turismo responsable y sostenible son precisamente las que presentan mayores potencialidades de futuro a medio y largo plazo. Sin embargo, para activar y fomentar estas posibilidades, las entidades gubernamentales y las organizaciones no gubernamentales deben desempeñar un papel proactivo y decisivo al estimular la actividad

turística en áreas que todavía están en una etapa incipiente en cuanto a su oferta turística. Esto es especialmente relevante en contextos donde la estructura empresarial y emprendedora es frágil y limitada, además de carecer de una organización sólida. Además, las comunidades locales suelen tener una conciencia limitada y escasa sensibilidad respecto a las oportunidades de desarrollo socioeconómico que pueden surgir a partir de la actividad turística, así como sus efectos impulsores en otros sectores económicos (Idelhadj, et al., 2012; Siri & Sanchai, 2017).

El turismo en las áreas protegidas del país representa una oportunidad para generar ingresos destinados a la conservación y las comunidades locales en y alrededor de estas zonas. Cada área protegida tiene sus propias particularidades, influenciadas por factores como la frecuencia de visitas, el tipo de gestión, la capacidad institucional y los recursos disponibles en cada sitio (Medina, 2017).

2.2.7. Servicios turísticos

Según Ramírez (2017) “El servicio turístico se conforma por una serie de actividades claramente distintas entre sí, aunque estrechamente interconectadas, que operan de manera coordinada y sinérgica con el fin de atender las demandas de prestaciones que surgen debido a la composición socioeconómica de un grupo de turistas específico” (p. 1).

El servicio turístico involucra un conjunto de interacciones humanas, como transporte, alojamiento, entretenimiento y educación, que se generan a partir de desplazamientos temporales o transitorios de poblaciones desde áreas urbanas densamente pobladas. Estos desplazamientos son motivados por una amplia gama de deseos humanos y diversos incentivos. El servicio turístico abarca las técnicas relacionadas con la transferencia y comercialización de productos turísticos desde los productores hasta los consumidores.

Otro punto importante que detalla Ramírez (2017) es que también opera como una estrategia de entidades en el ámbito turístico en relación con la interacción entre la oferta y la demanda. Esto involucra la preparación del producto turístico para su comercialización, su distribución, las transacciones comerciales y la óptima satisfacción de las necesidades específicas de un grupo particular de consumidores. En otras palabras, su enfoque se orienta directamente hacia la satisfacción de la corriente turística, la cual engloba individuos con objetivos turísticos que se trasladan de una ubicación a otra, conformando un flujo constante con características particulares que permiten la participación en actividades distintas a las

cotidianas, con el propósito de atender la demanda turística en diferentes contextos, ya sean relacionados con la hostelería o no.

Según Pinto (2022), los servicios relacionados al turismo se caracterizan como el fruto de las acciones, tareas y acciones que, al ser ejecutadas de manera coordinada por el receptor, logran satisfacer al viajero, optimizar la utilización de las instalaciones y de la industria turística, y conferir valor económico a los encantos o recursos turísticos. Los servicios relacionados con el turismo abarcan la generación, reparto, divulgación, comercialización y suministro, y se refieren a los productos y ofertas proporcionados por las entidades presentes en la industria del turismo, que satisfacen las demandas de los visitantes en la organización de sus desplazamientos y durante su disfrute, mediante intermediarios como empresas de transporte, alojamiento, organizadores de eventos y entretenimiento, entre otras opciones.

2.2.8. Servicios turísticos que se desarrollan en la Laguna de Quilotoa

El Quilotoa es una de las 15 lagunas de origen volcánico más hermosas del mundo, debido a su color verde esmeralda, de tonos variables por sus minerales disueltos en sus aguas, este impresionante destino está relacionado intrínsecamente con la vida de sus habitantes, cada sitio muestra la riqueza natural acompañado de servicios y actividades turísticas de la zona. Existen iniciativas turísticas forjadas por pobladores de la zona, quienes brindan distintos servicios y actividades turísticas como alojamiento, alimentación, centro de información turística, guías nativos, galería de arte y otras actividades recreativas (MINTUR, 2020).

En este sentido es un lugar ideal para el ecoturismo y turismo de aventura donde se puede experimentar tranquilidad y diversión a la vez, a continuación, se enuncian los principales servicios turísticos de recreación que se desarrollan:

- senderismo
- kayaking
- cabalgata
- camping

2.2.9. Definición de calidad

Para Puican (2021), la calidad es un proceso constante de mejora. Implica la identificación de áreas de mejora y la implementación de cambios y mejoras de manera continua para elevar constantemente los estándares de calidad.

El autor Juran, et al. (2021) define a la calidad como como la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades y deseos de los clientes de manera consistente y superar sus expectativas. Es un concepto amplio y multidimensional que se refiere a la medida en que un producto, servicio, proceso o elemento cumple con las expectativas, requisitos y estándares establecidos.

Por su parte, Hidalgo (2023) indica que la calidad se define como la ausencia de defectos o errores en un producto o servicio; cuanto menos defecto tenga un producto, mayor será su calidad. Se refiere al grado en que un producto o servicio se destaca en términos de excelencia e implica la entrega de lo mejor posible en términos de características, rendimiento y satisfacción del cliente.

Finalmente, Pierrend (2021) expresa que la calidad implica la entrega de un producto o servicio que sea adecuado, confiable y cumpla con los estándares y requisitos establecidos, lo que puede variar según el contexto y la industria en la que se aplique. A su vez, puede evaluarse en función de varios criterios, que pueden incluir la durabilidad, la confiabilidad, la eficacia, la eficiencia, la seguridad, la conformidad con normativas y estándares, la satisfacción del cliente y otros aspectos relevantes.

2.2.10. Calidad de Servicio

En la actualidad, no basta con que los productos y servicios cumplan sus propósitos de manera eficaz, sino que también deben estar a la altura e incluso superar las expectativas elevadas que tienen los clientes que los adquieren. Este enfoque más contemporáneo de calidad se denomina "Calidad de Servicio" y se refiere a la capacidad de satisfacer plenamente las demandas y deseos de los clientes que están dispuestos a invertir en ellos.

Para Terán, et al. (2021) la calidad se puede describir como el conjunto de atributos y propiedades que posee un producto o servicio, los cuales inciden en su capacidad para satisfacer tanto las necesidades evidentes como las que no se expresan de manera directa por parte de los consumidores. En este contexto actual, es esencial reconocer que los productos y servicios ya no pueden limitarse a cumplir solamente con un conjunto básico de requisitos establecidos por los clientes. El desafío radica no solo en alcanzar las expectativas de los consumidores, sino en esforzarse por superarlas de manera constante. Con respecto a esto, Bauzá y Melgosa (2020) refieren que la calidad del servicio se puede entender como la impresión que los clientes tienen acerca de si un servicio cumple o supera sus expectativas.

2.3. Marco legal

Para establecer el marco legal dentro de este estudio se ha considerado como base a través de la pirámide de Hans Kelsen, quien en 1994 sugirió que el sistema legal es una serie de reglas clasificadas en una estructura de rangos (Muñoz, 2018). En este sentido esto ayudará a tener ordenamiento lógico del marco legal sobre la que se asienta la presente investigación.

La Reserva Ecológica tiene un papel protagónico, así como se menciona en la Constitución de la República del Ecuador (2008):

El sistema nacional de áreas protegidas garantizará la conservación de la biodiversidad y el mantenimiento de las funciones ecológicas. Asignará los recursos económicos necesarios para la sostenibilidad financiera del sistema, y fomentará la participación de las comunidades, pueblos y nacionalidades que han habitado ancestralmente las áreas protegidas en su administración y gestión (Art. 405).

En este sentido se considera dicho artículo por cuanto el escenario en la cual se desarrolla la investigación corresponde a un área protegida, sujeta a un régimen especial de administración.

Las comunidades o actores locales dentro de las actividades turísticas juegan un papel protagónico en cada uno de los territorios, así como lo determina en la Ley de Turismo (2002):

Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley y a los reglamentos respectivos (Art. 12).

Dentro de la investigación el mencionado artículo servirá para conocer la participación activa del ministerio de turismo en los servicios turísticos, a fin de fortalecer dichas actividades que se brindan en territorio por parte de los actores locales.

El desarrollo de los servicios turísticos de creación en las áreas protegidas del Ecuador se encuentra condicionadas por el MAATE, así lo establece el Reglamento al Código Orgánico del Ambiente (2019) “La Autoridad Ambiental Nacional autorizará y controlará las actividades, modalidades y servicios turísticos y de recreación en el Sistema Nacional de Áreas

Protegidas” (Art. 158). Este artículo aporta a la investigación por cuanto la administración del área protegida será la encargada de autorizar y controlar los servicios de recreación que se brindan dentro del área.

El Ministerio de Turismo desempeña un rol de supervisión en las acciones relacionadas con el turismo que tienen lugar en los espacios naturales resguardados, tal como está establecido en las disposiciones del Reglamento Especial para el Turismo en Áreas Naturales Protegidas (2016):

La Autoridad Nacional de Turismo le corresponde la promoción, regulación y control de las actividades y modalidades de operación turística en el marco de sus competencias, así como la expedición, de forma privativa, de los requisitos mínimos para el ejercicio de las actividades turísticas y de los niveles básicos de calidad de los servicios turísticos permitidos en la normativa vigente (Art. 6).

Este artículo servirá para considerar que el Ministerio de Turismo también tiene la responsabilidad de regular y controlar los servicios turísticos que se brindan dentro del área protegida, por ende, su inclusión en la investigación que se lleva a cabo es fundamental.

Esta institución a través de su Reglamento de Operación Turística de Aventura (2020) tiene como objetivo regular las actividades de aventura a los prestadores de servicio turístico, mencionando de esta manera lo siguiente: “El presente reglamento tiene como objeto regular y determinar los principios y criterios a los que habrán de someterse los prestadores de servicios turísticos que realizan modalidades turísticas de aventura” (Art. 16). El reglamento expuesto será de utilidad en la presente investigación, por cuanto se expresa la regulación y cumplimiento de ciertos criterios para los servicios de recreación de Kayak, cabalgata y senderismo.

Permiso Ambiental de Actividades Turísticas en el Patrimonio de Áreas Naturales del Estado, para esto se deberá obtener la Patente de Operaciones Turística Reserva Ecológica Los Ilinizas Laguna Quilotoa, como lo indica el Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas (2016) “Es la autorización que otorga el Estado ecuatoriano a través de la Autoridad Ambiental Nacional, a las personas naturales o jurídicas para ejercer actividades turísticas y prestar servicios turísticos dentro del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (PANE)” (Art. 9).

La laguna de Quilotoa es un atractivo turístico que se encuentra dentro de la Reserva Ecológica Ilinizas y es visitada por un sinnúmero de turistas nacionales y extranjeros que llegan al sitio, por ende, es fundamental tomar en cuenta lo referido en el Plan de Manejo Reserva Ecológica Ilinizas (REI) (2008) Subprograma Turismo y Recreación: “Por ello, este subprograma busca potenciar y optimizar las acciones de turismo y recreación que tiene el Área Protegida. Los sectores de Los Ilinizas y el Quilotoa deben continuar siendo puntos focales para el turismo y la recreación masiva” (p. 103). Por lo expuesto este subprograma de turismo y recreación ayudará dentro de la investigación a que se puedan desarrollar de manera organizada y segura los servicios turísticos de recreación.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Descripción del área de estudio

La Laguna del Quilotoa (3500 msnm) se encuentra ubicada en Ecuador, provincia de Cotopaxi, parroquias Guangaje, Zumbahua y Chugchilán. representa un lugar de interés ubicado en la Reserva Ecológica Ilinizas (REI), una de las divisiones de gestión del Sistema Nacional de Áreas Protegidas de Ecuador. Esta área está sujeta a una forma especial de administración que otorga importancia central a la participación de la población local.

Este estudio investigativo se enfoca exclusivamente en el atractivo natural Laguna del Quilotoa, considerada como área protegida sector 3 Sur - Oriental comprendida por 800 hectáreas, y un radio de 500 metros alrededor de ella (MAE, 2008).



Figura 5: Laguna del Quilotoa

Fuente: Elaboración propia

3.2. Enfoque y tipo de la investigación

El propósito de este estudio consiste en desarrollar un modelo participativo como instrumento para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna de

Quilotoa, es fundamental mencionar que la investigación que se lleva a cabo es básica, tomando en consideración la siguiente definición por Relat (2010) quien sostiene que el propósito radica en elevar los saberes científicos, sin ponerlos a prueba en contextos prácticos (p. 221). En otras palabras, la indagación se centró en la adquisición de datos mediante la recopilación de información con el objetivo de forjar nuevas teorías o reformar las preexistentes.

3.2.1. Enfoque

El trabajo investigativo que se llevó a cabo presentó un enfoque combinado, que abarca una serie de procedimientos sistemáticos, empíricos y analíticos de indagación. Esto involucra la recopilación y la evaluación tanto de información numérica como descriptiva, así como su combinación y debate conjunto. El propósito es derivar conclusiones a partir de la totalidad de la información adquirida y lograr una comprensión más profunda del fenómeno examinado (Hernández, et. al., 2020). En este sentido el enfoque mixto aplicado en la investigación permitió conocer aspectos de interés como el estado presente de los servicios turísticos de recreación, de los prestadores de servicios y analizar el nivel de contenido de los visitantes con respecto a los servicios de recreación que se desarrollan en la laguna de Quilotoa.

3.2.2. Tipo de investigación

El estudio se clasifica como de enfoque documental y descriptivo, dado que abarcó las fases siguientes:

Considerando la investigación documental se elaboró un marco teórico conceptual (estado del arte) para construir un conjunto de conceptos relacionados con el tema de investigación; los apartados II y III de este documento abordan a la recopilación de información documental, así como también de pasos, técnicas y procedimientos abordados en el marco metodológico con el objetivo de conocer el desarrollo de los servicios turísticos de recreación en el sitio y su satisfacción en la atención al cliente, además de legislación y artículos de investigación referentes al tema que han constituido el fundamento para la elaboración turístico, social y ambiental en la Laguna de Quilotoa.

Así mismo se realizó un diagnóstico situacional en territorio descriptivo sobre los servicios turísticos de recreación que se desarrollan en el atractivo laguna de Quilotoa, Reserva Ecológica Los Ilinizas, de igual forma con aquellos que ofrecen servicios en el campo turístico y el sector hospitalario que ofertan estas actividades, esto mediante la inspección visual directa

y un cuestionario respectivamente. Luego se levantó información mediante encuestas dirigidas a turistas tanto nacionales como extranjeros para analizar el nivel de conformidad en los visitantes en relación a las prestaciones de recreación que se desarrollan en la Laguna de Quilotoa.

Por último, se diseñó una propuesta de desarrollo integral para el mejoramiento de las actividades recreativas en la Laguna de Quilotoa, con el fin de establecer una serie de herramientas que servirán al momento de elegir entre opciones y trazar el camino a seguir para lograr eficiencia y calidad en la atención al cliente.

3.2.3. Métodos de investigación

Se utilizaron en la investigación los métodos analítico y sintético, para lo cual se detalla a continuación la injerencia que tuvo dichos métodos dentro de la presente investigación:

Se emplea el método analítico tomando en cuenta lo siguiente, el método analítico se basa en la descomposición de un objeto en sus elementos fundamentales (Cid, et al., 2011). Es decir, el objetivo general de la investigación es el cuerpo u objeto y los objetivos específicos son las partes de estudio de ese cuerpo.

Mientras que se emplea el método sintético considerando el siguiente argumento: “Las partes de algo son las que determinan la estructura y el contenido de una entidad, ya sea el cuerpo humano, el ámbito económico o el mercado” (Cid, et al., 2011, p. 21). Por consiguiente, lo mencionado hizo referencia a las deducciones extraídas de la información obtenida del objeto de estudio en la investigación.

3.2.4. Técnicas de investigación

Considerando el criterio de Arias (2012) “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información” (p. 53), las técnicas aplicadas en la investigación fueron específicamente las siguientes: encuesta, entrevista de campo y observación, tomando en cuenta que la obtención de datos e información estuvieron realizadas de manera directa entre el observador y el observado, así también siendo una práctica interpretativa visible llevada a cabo en el ambiente natural y cotidiano del sitio.

3.2.5. Instrumentos de investigación

De igual manera tomando como referencia a lo citado por el autor Arias (2012) “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p. 53), los instrumentos utilizados en la investigación llevada a cabo son una guía de observación de doble entrada, cuestionario dirigido a los prestadores de servicio turístico de recreación y de igual manera un cuestionario con preguntas cerradas para los visitantes nacionales y extranjeros.

3.2.6. Cálculo de la muestra

El grupo de personas analizado, estuvo conformado por los visitantes turísticos que llegan a la Laguna de Quilotoa; extranjeros y nacionales. Según Arias (2012) la población se refiere a un conjunto de elementos que comparten características similares y en los cuales se aplicarán las conclusiones de la investigación. El autor sugiere que es importante definir esta población de manera clara y precisa, especialmente si se pueden limitar en número debido a restricciones de tiempo y recursos.

Dado que se trata de una población compuesta por clientes, ya sean turistas que visitan en repetidas ocasiones o de forma esporádica, se aplicó el muestreo aleatorio estratificado, es decir considerando a turistas nacionales y extranjeros; donde se evaluó la satisfacción del cliente respecto a los servicios turísticos de recreación desarrollados en la Laguna de Quilotoa. Para obtener la muestra se consideró los 6 últimos meses de visitación del año 2022, para lo cual se aplicó la fórmula de Canavos (1988) dando como resultado una cantidad de 165 encuestas que fueron aplicadas. A continuación, el detalle de la fórmula:

$$n = \frac{N(P*Q)}{(N-1)\left(\frac{e}{z}\right)^2 + (P*Q)}$$

Siendo:

- n** = Tamaño de la muestra
- N** = Universo de estudio (43130)
- p** = Probabilidad de ocurrencia (0,5)
- q** = Probabilidad de no ocurrencia (0,5)
- e** = Margen de error (%10)
- z** = Nivel de confianza (1,75)

3.3. Procedimiento

Considerando el Objetivo 1: Evaluar la condición presente de los servicios relacionados con el turismo de recreación que se desarrollan en la Laguna de Quilotoa; se procedió para el efecto a realizar un recorrido del sitio e identificar a través de la observación directa la situación actual de dichos servicios turísticos; aplicando como instrumento para la obtención de información una guía de observación de doble entrada en la cual califica al servicio turístico en: malo, regular, bueno y excelente.

Para el Objetivo 2: Determinar el estado presente de los proveedores de servicios turísticos que ofrecen actividades de recreación en la Laguna de Quilotoa; se procedió a realizar una entrevista utilizando como instrumento un cuestionario de 10 preguntas dirigida a los prestadores de los servicios.

En el Objetivo 3: Evaluar la satisfacción en los visitantes respecto a los servicios de recreación que se desarrollan en la Laguna de Quilotoa, para lo cual se llevó a cabo un cuestionario dirigido a turistas tanto nacionales como internacionales, estructurado con preguntas cerradas y tomando en cuenta el perfil de visitante y su nivel de satisfacción, así como se lo expuso anteriormente en el cálculo de la muestra.

Para el Objetivo 4: Diseñar el modelo de gestión participativo para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna de Quilotoa; se elaboró el modelo de gestión aplicando la TH como un proceso innovador e integrador, basado en el análisis de los instrumentos de la observación, encuesta y entrevista, los cuales aportaron a la toma de decisiones que posibilite mejorar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos en recreación en la laguna de Quilotoa.

3.4. Consideraciones bioéticas

La investigación se completó siguiendo y aplicando los fundamentos bioéticos de beneficencia, no causar daño y autonomía. Por tal razón, la realización del estudio de investigación se llevó a cabo con el permiso otorgado por las autoridades correspondientes del MAATE, los propietarios y/o administradores de los servicios turísticos, y representantes del Centro de Turismo Comunitario Lago Verde Quilotoa y Shalalá, a aquellos individuos se les proporcionó por escrito los aspectos fundamentales del estudio, como sus objetivos,

procedimientos, relevancia de su participación, duración estimada, regulaciones legales y códigos que lo respaldan, el carácter voluntario de su involucramiento y los posibles beneficios.

En este sentido, durante la aplicación de los instrumentos se respetó la decisión de los participantes que se mostraron renuentes a participar y no se les forzó en ningún momento para que formaran parte del estudio. Además, el documento desarrollado en el trabajo de grado es estructurado respetando los derechos de autor, es decir citando, reconociendo la propiedad intelectual y aplicando las normas APA vigentes.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Encuesta de satisfacción a los visitantes que realizan actividades de recreación en la Laguna de Quilotoa

Para evaluar el grado de satisfacción de los visitantes en relación a los servicios turísticos de recreación disponibles en la Laguna de Quilotoa, se llevó a cabo una encuesta mediante un cuestionario estructurado compuesto por preguntas cerradas. Esta encuesta se implementó durante los meses de septiembre y octubre, abarcando tanto días regulares como fines de semana y días festivos. Un total de 165 visitantes fueron seleccionados como muestra para participar en esta encuesta. Se consideraron factores como el perfil del visitante y su nivel de satisfacción al realizar esta selección de la muestra. La metodología de muestreo empleada fue aleatoria, seleccionando visitantes de manera no predecible, con el propósito de determinar la satisfacción de los visitantes en relación a los servicios de recreación ofrecidos en la ubicación de estudio.

Los resultados se presentan en la siguiente sección a partir de las encuestas llevadas a cabo en el proceso de investigación de campo con respecto al tema de estudio.

Género

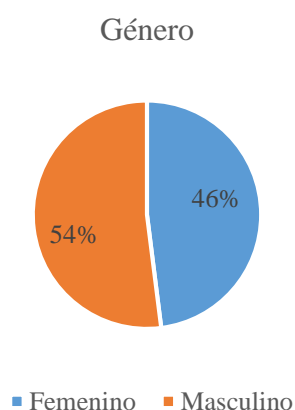


Figura 6: Resultado pregunta Nro.1 de la encuesta

Fuente: Elaboración propia

Los resultados que corresponden a la pregunta que tiene que ver con el género señalan que algo más de la mitad de los individuos que realizan visitas a la Laguna de Quilotoa son

individuos de sexo masculino con un 54% y sexo femenino con 46%. Aunque efectivamente, la disparidad no es muy notable evidencia una cierta equidad en lo que respecta al interés por visitar y conocer este atractivo natural, así como también por desarrollar actividades de recreación al aire libre en ambos géneros.

Edad

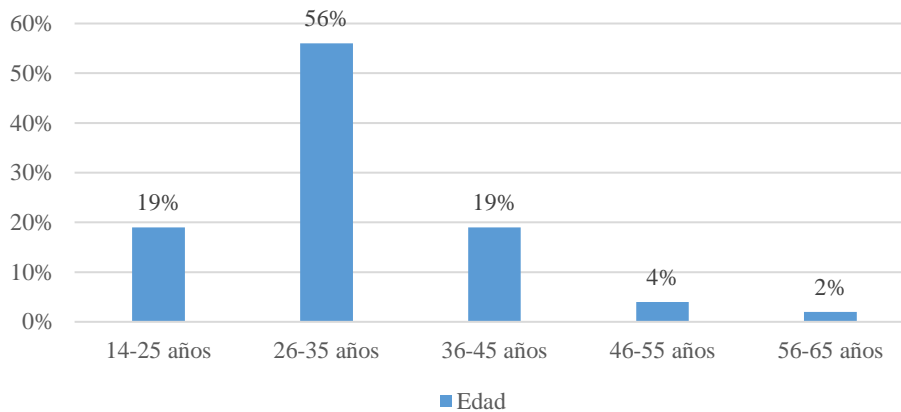


Figura 7: Resultado pregunta Nro.2 de la encuesta

Fuente: Elaboración propia

Los resultados señalan que más del 50% de los visitantes que llegan al área de estudio tienen entre los 26 y 35 años de edad, esto significa que involucra principalmente a una población joven que posiblemente sea más activa para realizar actividades de naturaleza. Por otro lado, el 44% del resto encuestado está repartido en los demás intervalos, considerando edades desde los 14 hasta los 65 años.

En base a estos resultados, se puede deducir que la edad constituye un factor importante, ya que influye en la decisión de viajar o no por recreación, esto debido a que se centra en las características de grupos generacionales agrupados por edades. Por ende, se determina varias características del turística lo que ayuda a conocer a las personas y brindar mejores servicios turísticos. En este caso se tiene como principal grupo generacional una población joven en condiciones para desarrollar actividades que requieren mayor esfuerzo y se enriquecen de experiencias de aventura y distracción.

País de procedencia

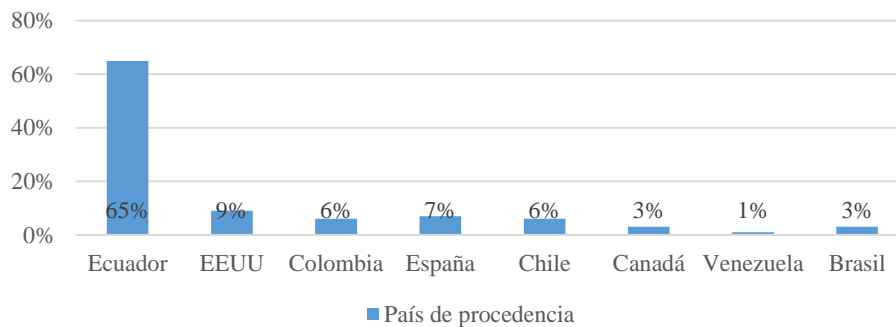


Figura 8: Resultado pregunta Nro.3 de la encuesta

Fuente: Elaboración propia

Considerando el resultado referente al país de procedencia hemos identificado que el 65% de la población que visita la Laguna de Quilotoa son ecuatorianos y el resto corresponde a extranjeros con predominio de nacionalidad americana y europea. El lugar de procedencia siempre será un factor concluyente para la toma de decisiones estratégicas en la gestión turística, esto con la finalidad de mejorar la oferta y demanda que conlleve a servicios de calidad y óptimos para los visitantes.

La información sobre los principales mercados emisores hacia un destino determinado contribuye a conocer el comportamiento de la demanda turística, en este caso se identifica que principalmente es por la belleza escénica natural y su exposición a nivel nacional e internacional como referente del país.

Estado civil

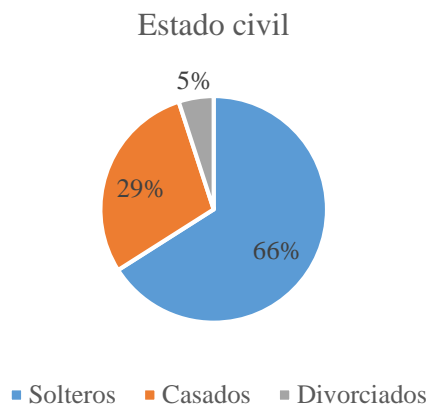


Figura 9: Resultado pregunta Nro.4 de la encuesta

Fuente: Elaboración propia

Los datos obtenidos muestran que el estado civil de la mayoría de los visitantes (66%) se encuentran en la categoría de solteros, mientras que el 29% están casados y solo el 4% son personas en condición de divorciadas. Se infiere que existe una correlación con la edad y su nivel de instrucción reflejada en el perfil del visitante. Además, una particularidad común a todas ellas es que las visitas a la Laguna de Quilotoa se efectúan mayoritariamente en familia o en grupos ya sea de amigos, compañeros de trabajo o en parejas, probablemente esto se deba a que el área está fuera de la zona urbana y a que los recorridos y actividades se efectúan en un medio natural.

Nivel de instrucción

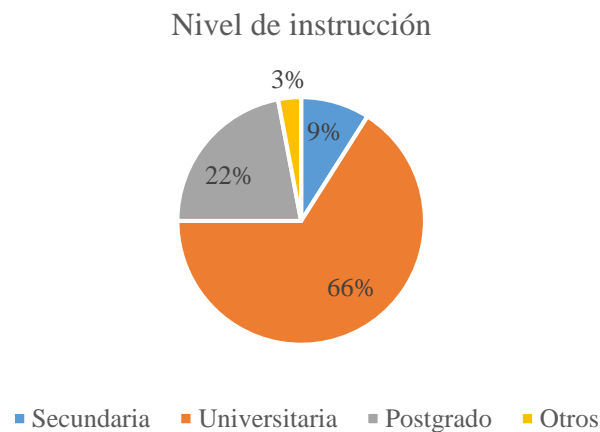


Figura 10: Resultado pregunta Nro.5 de la encuesta

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la educación, un notable 88% de los encuestados en la Laguna de Quilotoa posee educación superior, seguido por un 9% con educación secundaria y un pequeño porcentaje (3%) de visitantes mencionó haber completado otros niveles de educación. Estos datos manifiestan los avances en la política estatal de educación y posiblemente su impacto en la mejora potencial desde la calidad de vida de la población a través del uso efectivo del tiempo libre. Esta variable además refleja que mientras más avanzado sea el título logrado, existe mayor probabilidad de viajar, es decir las personas aprovechan e invierten en sí mismas, debido al conocimiento y evolución de costumbres que adquieren los individuos en este grupo generacional del cual se ha estudiado en la presente investigación.

Acompañantes del visitante a la Laguna Quilotoa

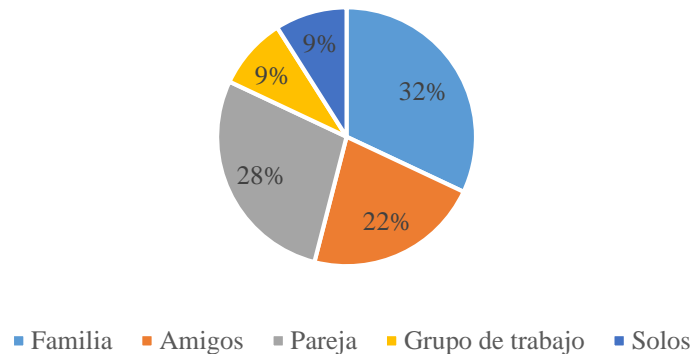


Figura 11: Resultado pregunta Nro.6 de la encuesta

Fuente: Elaboración propia

Los datos recopilados confirman las expectativas previas de que la mayoría de las visitas a la Laguna de Quilotoa involucran a más de una persona. La preferencia por visitar el lugar en compañía es evidente, ya que el 32% de los visitantes elige ir en familia, y un total significativo del 59% elige visitar con amigos, pareja o grupos de trabajo. Sin embargo, un 9% de los visitantes opta por explorar el lugar en solitario, posiblemente debido a su ubicación rural y al entorno natural en el que crecen los recorridos.

Esto resalta la importancia continua de la interacción personal en un mundo cada vez más virtual, en la actualidad es complicado convivir con la familia y amigos, ya sea por estudios, trabajo u otras actividades que se desarrollan día a día. Por lo que viajar es una excelente alternativa para compartir tiempo de calidad y afianzar los lazos familiares y de amistad. Cabe mencionar que estas visitas son realizadas principalmente los fines de semana y feriados con la mayor concentración en la Laguna de Quilotoa.

Actividades de recreación que realizan los visitantes

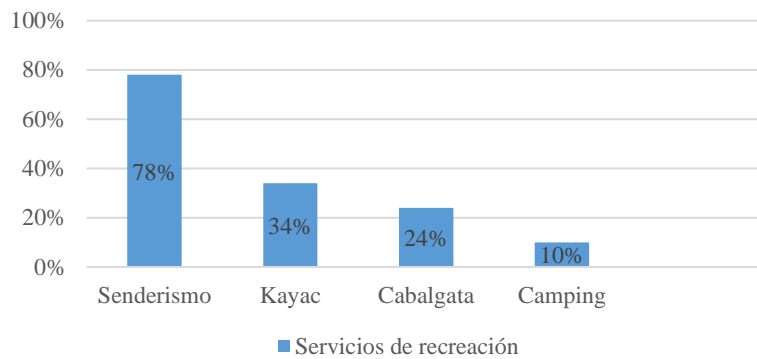


Figura 12: Resultado pregunta Nro.7 de la encuesta

Fuente: Elaboración propia

Continuando con los resultados obtenidos sobre los servicios prestados por recreación, se tiene que la mayoría de los visitantes (un 78%) realiza senderismo, un 34% Kayaking, 24% cabalgata y 10% camping. Esto se debe a que el senderismo es la actividad con menor riesgo y el área protegida cuenta con varios senderos y miradores propios para apreciar la Laguna de Quilotoa. Así mismo, al tener el recurso “agua” se ha implementado el kayaking como actividad para disfrute de los visitantes, sin dejar de lado la cabalgata como medio de transporte al retornar de la laguna al mirador, posiblemente el camping se da con menor porcentaje debido a que la visita se realiza en un solo día y al aire libre, sin contar con actividades que genere la estadía por uno o varios días más.

Disponibilidad de equipos e insumos

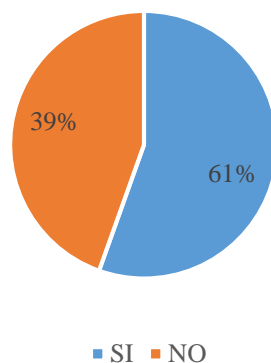


Figura 13: Resultado pregunta Nro.8 de la encuesta

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, el 61% de los encuestados mencionan que los servicios turísticos de recreación si cuentan con equipos, insumos y/o facilidades para realizar la actividad. El restante con un 39% considera lo contrario, esto podría ser debido a que en ciertas actividades es necesario ir mejorando progresivamente para alcanzar el nivel óptimo de satisfacción, teniendo presente que el atractivo natural es el principal encanto para atraer al visitante a la Laguna de Quilotoa, siendo relevante las experiencias de viaje experimentadas por los visitantes y su posible influencia en el comportamiento futuro.

Gasto individual promedio por cada servicio de recreación realizado

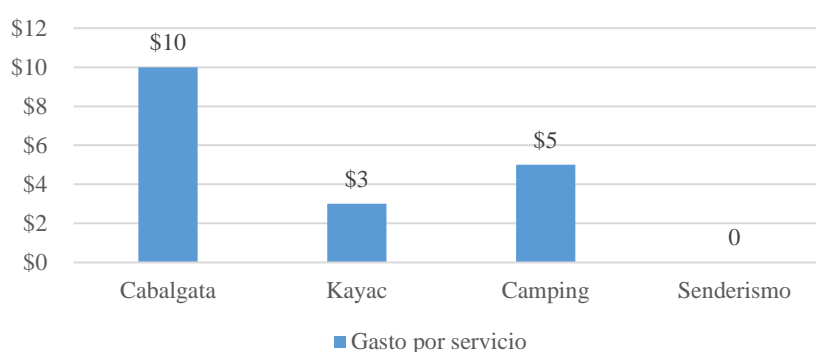


Figura 14: Resultado pregunta Nro.9 de la encuesta

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos evidencian también un gasto promedio individual por los diferentes servicios brindados, siendo el valor más alto la actividad de cabalgata con \$10, seguido del Kayaking con \$3, camping \$3 y por último sin ningún costo la actividad de senderismo, probablemente sea la razón por la que la actividad más realizada es esta, ya que no se ha encaminado como un servicio ofertado, sino una actividad libre. Cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran \$2 por el ingreso a la Laguna de Quilotoa tanto para el sector de Jataló como en Shalalá.

En base a estos resultados se puede afirmar que el costo influye en la elección de actividades por parte de los visitantes, siendo el senderismo la opción más popular debido a su gratuidad. Este hallazgo puede ser valioso para la planificación y la gestión de servicios y precios en la zona.

Calificación de los servicios de recreación

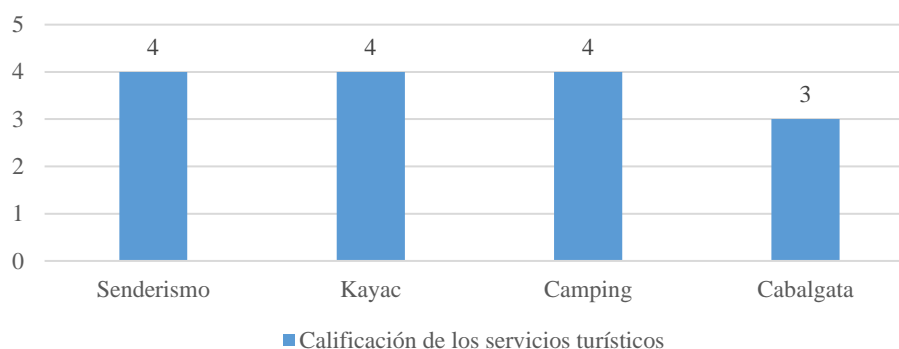


Figura 15: Resultado pregunta Nro.10 de la encuesta

Fuente: Elaboración propia

Según la percepción de los encuestados en la Laguna de Quilotoa, la satisfacción de los servicios ofrecidos en cuanto a los servicios de turismo de recreación como senderismo, kayaking y camping es de 4 considerando una calificación de 5, como mejores puntajes, seguido se tiene 3 para la cabalgata. Esto corresponde a las condiciones en las que se brinda el servicio y el trato al animal.

En general, los servicios de turismo de recreación como senderismo, kayaking y camping son altamente satisfactorios para los encuestados en la Laguna de Quilotoa. Sin embargo, la cabalgata recibe una calificación más baja debido a preocupaciones relacionadas con las condiciones y el trato a los animales. En base a esto es primordial que se dé solución a estas preocupaciones para elevar la satisfacción con este servicio.

Calificación de información y facilidades turísticas

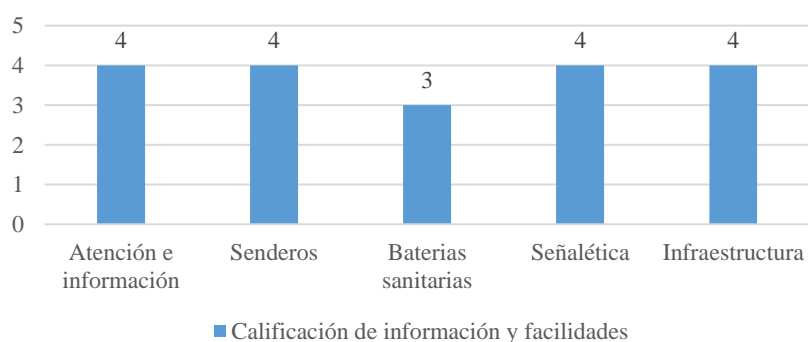


Figura 16: Resultado pregunta Nro.11 de la encuesta

Fuente: Elaboración propia

En relación a la información y facilidades turísticas la evaluación mostró una calificación positiva, ya que se logró un puntaje promedio entre 3 y 4 de una calificación de 5, considerando aspectos como: atención e información, senderos, baterías sanitarias, señalética e infraestructura, siendo el servicio denominado baterías sanitarias el que obtuvo un puntaje más bajo con un promedio de 3. Estos resultados indican que, en general, los visitantes tienen una percepción positiva de las instalaciones y servicios turísticos en la ubicación evaluada. Sin embargo, se identifica la necesidad de mejorar las baterías sanitarias, lo que podría contribuir a una experiencia turística más satisfactoria y cómoda para los visitantes.

Grado de satisfacción del servicio ofertado

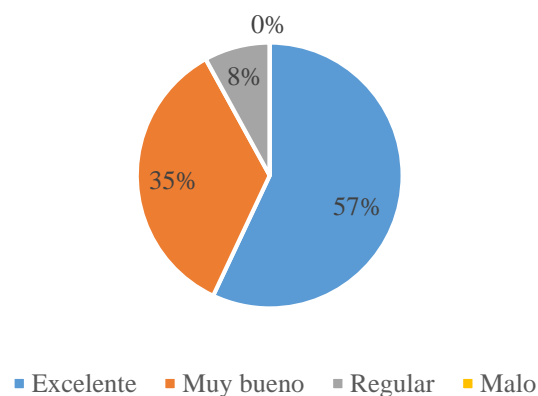


Figura 17: Resultado pregunta Nro.12 de la encuesta

Fuente: Elaboración propia

Un 92% de los encuestados indicaron que su grado de satisfacción con los servicios de recreación proporcionados es de un rango de muy bueno a excelente. Sin embargo, se resalta la necesidad de una mejora gradual y una mayor diversificación en los servicios ofrecidos en la Laguna de Quilotoa para alcanzar niveles de satisfacción óptimos, considerando que el recurso natural es el principal atractivo disponible.

La interpretación anterior sugiere que, aunque la satisfacción con los servicios turísticos es alta, es importante seguir mejorando y diversificando la oferta de servicios para mantener la atracción de la Laguna de Quilotoa y alcanzar niveles de satisfacción óptimos a largo plazo. Esto puede ayudar a mantener y atraer a más visitantes, lo que a su vez podría beneficiar tanto a la economía local como a la preservación del recurso natural.

Probabilidad de recomendación

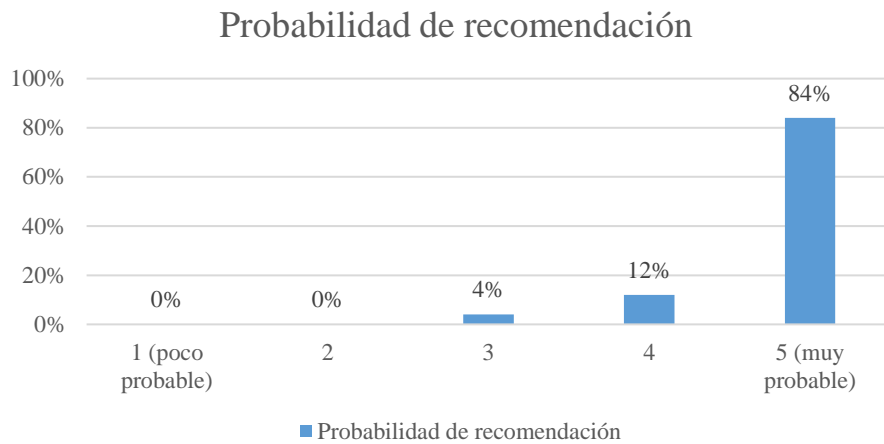


Figura 18: Resultado pregunta Nro.13 de la encuesta

Fuente: Elaboración propia

El resultado obtenido respecto a la probabilidad de recomendación refleja que más del 84% de los encuestados con opiniones positivas expresaron su disposición a recomendar la visita a la Laguna de Quilotoa a otras personas, lo cual representa un potencial a ser aprovechado. Estos son resultados muy favorables, ya que lo que se busca es que el atractivo sea recomendado por personas que les gustó los servicios de recreación para así incrementar la demanda de visitantes. Sin embargo, no se debe dejar de lado el 16% que se encuentra fuera de lo muy probable, pues esto quiere decir que se debe buscar mejorar los servicios ya que siguen existiendo pequeñas inconformidades. En vista de esto, el objetivo es analizar las estrategias de comunicación que permitan atraer a los visitantes, con un enfoque en las acciones de innovación basadas en la tecnología y la exposición positiva del atractivo.

4.2. Guía de observación de doble entrada de los servicios turísticos de recreación que se desarrollan en la Laguna de Quilotoa.

Se procedió a diagnosticar la condición presente de los servicios turísticos de recreación que se brindan en la Laguna de Quilotoa, donde se aplicó una guía de observación de doble entrada como instrumento para levantar información en campo, considerando aspectos como: atención al cliente, estado de los equipos a utilizar, indumentaria e identificación, estado de la infraestructura, orden y limpieza, señalética, manejo de quejas y sugerencias, manual básico de operatividad. Ahora se presenta la información detallada en las tablas siguientes:

Tabla 1: Guía de observación del servicio turístico cabalgata

Servicio de recreación	Aspectos a observar	Malo	Regular	Bueno	Excelente
CABALGATA	Atención al cliente		X		
	Estado de los equipos (montura, casco, guantes, riendas) a utilizar			X	
	Indumentaria e identificación con la que cuenta el prestador de servicio		X		
	Estado de la infraestructura (bebederos animales y corrales)		X		
	Orden y limpieza en los espacios a desarrollar la actividad		X		
	Señalética		X		
	Manejo de quejas y sugerencias		X		



Nota. Fuente: Elaboración propia

Considerando la actividad de cabalgata se observó que 6 de los 7 aspectos identificados obtuvieron una calificación de *Regular* y 1 restante una calificación de *Bueno*. Estos resultados hacen referir a que el recibimiento y atención hacia el cliente no es en su totalidad el adecuado. El prestador del servicio no siempre lleva puesto su indumentaria e identificación en el desarrollo de la actividad, cuentan con ciertos espacios para el descanso y alimentación de los animales los cuales no están en óptimas condiciones, debido al recorrido de las acémilas por la ruta principal de ingreso peatonal a la Laguna de Quilotoa estos generan residuos de excremento sin ser recogidos de una manera continua. Además, falta señalética informativa sobre la actividad a realizar, no poseen un manejo adecuado de quejas y sugerencias, no cuentan con un manual básico de operatividad, es decir la actividad se desarrolla de una manera desordenada en base a la demanda generada. Por consiguiente, resulta indispensable elaborar estrategias de formación en atención al cliente e implementación de un manual básico de operatividad.

Tabla 2: Guía de observación servicio turístico de Kayaking

Servicio de recreación	Aspectos a observar	Malo	Regular	Bueno	Excelente
KAYAKING	Atención al cliente			X	
	Estado de los equipos (kayac, remos, chalecos salvavidas) a utilizar			X	
	Indumentaria e identificación con la que cuenta el prestador de servicio			X	
	Estado de la infraestructura (muelle, infraestructura kayak y baterías sanitarias)			X	
	Orden y limpieza en los espacios a desarrollar la actividad			X	
	Señalética			X	
	Manejo de quejas y sugerencias		X		



Nota. Fuente: Elaboración propia

Una vez observado los aspectos considerados para el servicio de recreación correspondiente a la actividad de Kayaking, se identificó una mejor calificación respecto al anterior, es decir de los 7 aspectos a observar 6 tienen una calificación de *Bueno*; lo que refleja que disponen básicamente de infraestructura y el atractivo para desarrollar la actividad. Sin embargo, se podría fortalecer ciertos aspectos como la atención al cliente, comunicación asertiva en cuanto a seguridad e información cultural y turística que dé un valor agregado al servicio ofertado.

Tabla 3: Guía de observación del servicio turístico camping

Servicio de recreación	Aspectos a observar	Malo	Regular	Bueno	Excelente
CAMPING	Atención al cliente			X	
	Estado de los equipos	-	-	-	-
	Indumentaria e identificación con la que cuenta el prestador de servicio			X	
	Estado de la infraestructura (chozón de parrilla, vestidores y baterías sanitarias)		X		
	Orden y limpieza en los espacios a desarrollar la actividad			X	
	Señalética			X	
	Manejo de quejas y sugerencias		X		



Nota. Fuente: Elaboración propia

Considerando los dos espacios para acampar con los que cuenta la Laguna de Quilotoa se pudo observar que en la zona de camping la playita no cuenta con infraestructura básica para brindar este servicio como chozones de parrilla y vestidores. Por otro lado, en la zona de Shalala falta mejorar dichos espacios, además carecen de una gestión apropiada de quejas y sugerencias. Sin embargo, con una calificación de bueno se tienen aspectos que se mantienen al igual de las otras actividades como la atención al cliente, indumentaria e identificación, orden y limpieza; y señalética informativa del sitio a realizar la actividad.

Tabla 4: Guía de observación del servicio turístico senderismo

Servicio de recreación	Aspectos a observar	Malo	Regular	Bueno	Excelente
SENDERISMO	Atención al cliente			X	
	Indumentaria e identificación con la que cuenta el prestador de servicio (guía local)	X			
	Estado de la infraestructura (muelle, miradores y baterías sanitarias)			X	
	Orden y limpieza en los espacios a desarrollar la actividad			X	
	Señalética			X	
	Manejo de quejas y sugerencias		X		



Nota. Fuente: Elaboración propia

El senderismo es la actividad de recreación mayor realizada por los visitantes, se ha reflejado en lo observado que existe un aspecto en estado malo por cuanto no cuentan con un guía local para interpretación de la actividad y del sitio, en estado regular las quejas o sugerencias presentadas por lo los visitantes no son resueltas oportunamente. En estado bueno se desprenden aspectos como información básica de los senderos y rutas, una adecuada infraestructura en los diferentes miradores y muelles, así como también cuenta con señalización para la actividad del visitante.

4.3. Entrevista a los prestadores de servicios turísticos que ofertan actividades de recreación en la Laguna de Quilotoa

Con el objetivo de determinar la condición actual de los prestadores de los servicios turísticos que proporcionan actividades de recreación en la Laguna de Quilotoa se aplicó una

entrevista a través de un cuestionario estructurado con preguntas abiertas a los representantes del Centro de Turismo Comunitario Lago Verde Quilotoa y la Organización Comunitaria de Servicios Turísticos Shalalá Quilotoa, quienes son las únicas organizaciones legalmente establecidas para realizar actividades turísticas en el lugar. Los aspectos a identificar son: servicios ofertados, procedimientos en atención al cliente e información, manejo de quejas y sugerencia, capacitación, mecanismos de promoción, articulación pública y privada, insumos, equipos, indumentarias y conocimientos con los que cuentan y diversificación de la oferta.

Después de este proceso, se registraron las respuestas proporcionadas por los líderes para luego llevar a cabo un análisis integral y establecer los resultados correspondientes al objetivo de investigación. Las respuestas se detallan como:

- Informante A. Centro de Turismo Comunitario Lago Verde Quilotoa
- Informante B. Organización de Servicios Turísticos Shalalá Quilotoa

Tabla 5: Respuestas a la pregunta Nro. 1 de la entrevista

1.- ¿Cuáles son los servicios de recreación que brinda su Centro de Turismo Comunitario u Organización Comunitaria en la Laguna de Quilotoa?	
Informante A.	Informante B.
Centro de Turismo Comunitario Lago Verde Quilotoa	Organización Comunitaria de Servicios Turísticos Shalala Quilotoa
Nuestro CTC está a cargo de actividades como la cabalgata, kayaking en la laguna y si deseen tomar nuestros servicios se les acompaña por los senderos que tenemos en el área protegida, además de camping.	La Asociación se encarga de brindar servicios turísticos de camping y senderismo por la zona de Shalalá, es decir Vuelta al cráter, además estamos trabajado con el Ministerio de ambiente para poder aperturar un sendero que llegue hasta la laguna y sea más seguro para los visitantes teniendo otra alternativa.

Nota. Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los hallazgos obtenidos en la entrevista llevada a cabo a los prestadores de servicio turístico que ofertan actividades de recreación en la Laguna de Quilotoa, se identificó que estos están encaminados en otorgar una experiencia estética placentera y oportunidades recreativas a una amplia gama de visitantes. Al respecto, los servicios de recreación que se brindan son la cabalgata, kayaking, senderismo y camping.

Tabla 6: Respuestas a la pregunta Nro. 2 de la entrevista

2.- ¿De los servicios anteriormente detallados, cuales servicios son los que más hacen uso los visitantes nacionales y extranjeros?	
Informante A. Centro de Turismo Comunitario Lago Verde Quilotoa	Informante B. Organización Comunitaria de Servicios Turísticos Shalala Quilotoa
Los visitantes realizan más actividades de senderismo por el ingreso a la Laguna de Quilotoa y el sendero vuelta al cráter, una vez en la laguna hacen kayaking, de ahí un porcentaje menor decide hacer cabalgata con la finalidad de subir el sendero que tiene una inclinación considerable y por sus condiciones no logran hacerlo.	La mayoría de los visitantes llegan a Shalala por el mirador y fotografía que pueden realizar ahí, seguido realizan caminatas por el sendero vuelta y en menor proporción llegan con la finalidad de acampar en los lugares establecidos con los que contamos.

Nota. Fuente: Elaboración propia

Los servicios más disponibles se exhiben actividades como el senderismo y kayaking, donde los turistas pueden disfrutar de un período al aire libre y en conexión con la belleza natural característica del área. Por lo tanto, se hacen necesarias estrategias de manejo del uso público que aseguren la preservación de los ecosistemas, fomenten las ocasiones de recreación al aire libre y realcen la calidad de la vivencia de los visitantes.

Tabla 7: Respuestas a la pregunta Nro. 3 de la entrevista

3.- Que procedimientos de atención e información utilizan para brindar estos servicios a los visitantes nacionales y extranjeros?	
Informante A. Centro de Turismo Comunitario Lago Verde Quilotoa	Informante B. Organización Comunitaria de Servicios Turísticos Shalala Quilotoa
Tenemos a una persona por mula encargada de dar información sobre la actividad y dirigir, así mismo en los kayaking donde se les informa de los riesgos y el buen uso de los equipos para evitar un accidente. No tenemos un procedimiento establecido para los visitantes.	En este caso en el ingreso a Shalala una persona brinda la información necesaria de las actividades que se pueden realizar y no dentro de la zona, así mismo de los espacios a ser utilizados.

Nota. Fuente: Elaboración propia

Los procedimientos en atención al cliente e información no son organizados ni planificados en su totalidad ya que las organizaciones comunitarias encargadas de la administración turística no tienen el conocimiento necesario, ni se maneja protocolos de operatividad encaminados al cumplimiento de estándares de calidad, siendo su dinámica el establecer reglas internas basadas en la vivencia y en la percepción de los acontecimientos.

Tabla 8: Respuestas a la pregunta Nro. 4 de la entrevista

4.- ¿Cuál es el manejo que tienen para el tema de quejas y sugerencias presentadas por los visitantes nacionales y extranjeros una vez realizado la actividad?	
Informante A.	Informante B.
Centro de Turismo Comunitario Lago Verde Quilotoa	Organización Comunitaria de Servicios Turísticos Shalala Quilotoa
Contamos con un centro de información turística donde se receptan las quejas y sugerencias la cual se encuentra fuera de la zona de influencia de los servicios turísticos; sin embargo, las personas que ofertan los servicios comunican la queja y en lo posible se trata de solventarla en coordinación con el presidente.	Las quejas y sugerencias son tomadas directamente por las personas encargadas, y estas son tratadas en las reuniones de trabajo con los directivos con el objetivo de solucionar el mismo, si son en el momento el personal a cargo toma en consideración y solventa la queja en el momento si es posible.

Nota. Fuente: Elaboración propia

Las quejas y sugerencias son receptadas de forma verbal al encargado del centro de información en el Centro de Turismo Comunitario Lago Verde Quilotoa para solventarlo a la brevedad posible de ser el caso, de igual manera se da con la Organización de Servicios Turísticos Shalalá Quilotoa. Sin embargo, es necesario establecer un manejo adecuado y formal que posibilite identificar las exigencias, carencias, restricciones, calidad de atención y servicio proporcionado por los prestadores de servicio.

Tabla 9: Respuestas a la pregunta Nro.5 de la entrevista

5.- Comente si ha recibido durante los últimos 6 meses del año capacitaciones relacionadas en temas de atención e información al cliente?	
Informante A.	Informante B.
Centro de Turismo Comunitario Lago Verde Quilotoa	Organización Comunitaria de Servicios Turísticos Shalala Quilotoa
Si se ha recibido capacitaciones sobre atención e información al cliente pero esporádicas, no han sido continuas.	Nos encontramos gestionando con la Universidad Técnica de Cotopaxi para recibir capacitaciones relacionadas a temas turísticos; sin embargo, hasta el momento no se ha recibido capacitaciones.

Nota. Fuente: Elaboración propia

Las respuestas indican que existe cierto interés en mejorar la capacitación en atención e información al cliente, pero hasta el momento, no se ha logrado establecer un programa de formación continuo en esta área. Las capacitaciones parecen haber sido esporádicas o están en proceso de planificación, pero no han sido una práctica constante durante los últimos 6 meses.

Tabla 10: Respuestas a la pregunta Nro. 6 de la entrevista

6.- Utiliza algún mecanismo como redes sociales u otros para promocionar los servicios turísticos que se realizan en la laguna de Quilotoa?	
Informante A.	Informante B.
Centro de Turismo Comunitario Lago Verde Quilotoa	Organización Comunitaria de Servicios Turísticos Shalala Quilotoa
Contamos con redes sociales activas como Facebook y radio las cuales dan a conocer los servicios que ofertamos.	Contamos con redes sociales como whatsapp, facebook y youtube en el cual se coloca material con el fin de promocionar los servicios turísticos que estamos ofreciendo.

Nota. Fuente: Elaboración propia

Las redes sociales son un mecanismo de promoción conocido y utilizado por los prestadores de servicio como medio para ofertar sus servicios a viajeros de origen nacional e internacional que tienen el interés de explorar la belleza que ofrece la Laguna de Quilotoa y nuevas experiencias, además de receptar dudas, inquietudes o comentarios, esto con la finalidad de mejorar y expandirse a todo público.

Tabla 11: Respuestas a la pregunta Nro. 7 de la entrevista

7.- ¿Existe articulación con las instituciones públicas u organizaciones privadas para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación?	
Informante A.	Informante B.
Centro de Turismo Comunitario Lago Verde Quilotoa	Organización Comunitaria de Servicios Turísticos Shalala Quilotoa
Se coordina las actividades a desarrollar con el MAE ya que la laguna es un área protegida; sin embargo, no se cuenta con la articulación necesaria para avanzar con las actividades o mejoras a implementar, de igual manera con el GAD Municipal de Pujilí y otras instituciones públicas. Es importante que las instituciones nos apoyen en las necesidades que tenemos como CTC.	No tenemos una buena relación con las instituciones públicas debido a la falta de comunicación y coordinación de las actividades turísticas que se pretende realizar. Sería bueno generar reuniones de trabajo para que exista el apoyo para el desarrollo turístico de Shalalá.

Nota. Fuente: Elaboración propia

Pese a tener poca articulación en colaboración con entidades gubernamentales y privadas responsables de la gestión en el área protegida, control y apoyo al sector turístico, existe el interés de mejorar estas relaciones con el único objetivo de optimizar los servicios de recreación y que así la experiencia del visitante sea satisfactoria.

Tabla 12: Respuestas a la pregunta Nro. 8 de la entrevista

8.- ¿Los servicios de recreación que se brindan cuentan con insumos, equipo, indumentaria y conocimientos necesarios para el desarrollo de la actividad?	
Informante A.	Informante B.
Centro de Turismo Comunitario Lago Verde Quilotoa	Organización Comunitaria de Servicios Turísticos Shalala Quilotoa
En la mayor parte de las acciones que lleva a cabo el CTC cuentan con insumos, equipos e indumentarias básicos, pero hay que reconocer que no se encuentran todos en perfectas condiciones para el desarrollo de la misma y hace falta capacitaciones.	Contamos con un 50% de todo lo necesario en insumos, equipo e indumentaria para brindar adecuadamente los servicios de recreación, además necesitamos fortalecer el conocimiento de nuestros servidores con el objetivo de mejorar.

Nota. Fuente: Elaboración propia

En base a las respuestas dadas se puede conocer la existencia de desafíos relacionados con la disponibilidad y el estado de los recursos materiales necesarios para los servicios de recreación, así como la importancia de la capacitación para mejorar la calidad de estos servicios. Es por ello que se necesita una inversión en insumos, equipo, indumentaria y formación para abordar estas deficiencias y proporcionar servicios de recreación más completos y efectivos.

Tabla 13: Respuestas a la pregunta Nro. 9 de la entrevista

9.- Se pretende implementar otros servicios de recreación. ¿Cuáles serían?	
Informante A.	Informante B.
Centro de Turismo Comunitario Lago Verde Quilotoa	Organización Comunitaria de Servicios Turísticos Shalala Quilotoa
De acuerdo a la necesidad se plantea incrementar canopy o tarabita, baños de cajón con plantas medicinales, juegos infantiles, readecuación de infraestructura para alimentos y bebidas.	Se pretende implementar una casa del árbol como atractivo turístico, así como también tienda de artesanías.

Nota. Fuente: Elaboración propia

Por último, la entrevista a los líderes de las organizaciones dedicadas a las actividades turísticas en el lugar, muestran una clara intención de expandir y mejorar la oferta de servicios de recreación, con un enfoque en la diversificación de actividades y la creación de atractivos turísticos adicionales. Estos cambios pueden tener un impacto positivo en la capacidad del lugar para atraer a un público más amplio y ofrecer experiencias más completas y atractivas a sus visitantes.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Diseño de modelo de gestión participativo para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna de Quilotoa.

Modelo de gestión participativo para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna de Quilotoa

5.1. Introducción

El presente modelo de gestión corresponde a mejorar y consolidar los servicios turísticos de recreación que se desarrollan en la laguna Quilotoa como kayak, cabalgata, senderismo y camping, analizando el camino adecuado a seguir y plasmar las acciones a implementar acorde a las necesidades y situaciones que se presentan para una promoción y expansión del turismo de calidad, consciente y de responsabilidad compartida.

Para el desarrollo de este modelo se contempló un diagnóstico situacional de los servicios turísticos desarrollados en el sitio, esto mediante el examen de los datos recolectada en la guía de observación, encuesta y entrevista, donde se identificó los servicios turísticos de recreación ofertados, la excelencia de los servicios prestados por recreación, características y nivel de contento de los visitante, lo cual permite establecer una propuesta enmarcada en las necesidades y medidas de gestión oportunas para los diferentes agentes involucrados en esta investigación, mediante la identificación de debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades como base para la toma de decisiones.

Conforme los resultados obtenidos de la matriz FODA y la determinación de las estrategias a seguir, se propone la estructura de gestión participativo partiendo de los procesos de innovación Triple Hélice donde se distinguen tres esferas autónomas pero complementarias entre sí, las cuales fueron adaptadas a la presente investigación en donde la interacción de la academia como fuente de pensamiento crítico, los actores locales y la participación del estado logrará el dinamismo requerido, el conocimiento y por ende el mejoramiento de estos servicios.

5.2. Diagnóstico de la situación actual de los servicios turísticos de recreación

Continuando con la tarea de investigación y la identificación de la problemática existente y contrastarla con lo planteado en esta tesis se ha considerado cada una de las conclusiones alcanzadas de la utilización de las herramientas, como la guía de observación de los servicios turísticos desarrollados en el sitio, encuesta realizada a los turistas locales e internacionales, y la entrevista realizada a los prestadores de servicios, por lo que se procede a aplicar la matriz FODA, con la finalidad de diagnosticar la coyuntura presente proporcionando una base para la formulación de la propuesta.

Tabla 14: Matriz FODA

		FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
POSITIVOS	Fortalezas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atractivo turístico reconocido a nivel de la localidad, el país y en el ámbito global. 2. Variedad de actividades turísticas de recreación al aire libre. 3. Cuentan con los insumos, equipos e indumentaria básica para brindar los servicios de recreación. 4. Prestadores de servicios comprometidos en adquirir conocimientos para mejorar la satisfacción del visitante. 5. Prestadores de servicio legalmente constituidos como: Centro de Turismo Comunitario y Organización de Servicios Turísticos Shalalá Quilotoa. 6. Valores económicos percibidos por servicios brindados. 7. Contar con el programa de gestión de la zona preservada. 	Oportunidades
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Alta demanda de turistas nacionales y extranjeros interesados en hacer actividades al aire libre en esta zona. 2. Apoyo técnico, financiero y de capacitación por instituciones públicas y privadas. 3. Interés por establecer una articulación interinstitucional para el desarrollo turístico sostenible. 4. Planta turística a disposición del visitante. 5. Generación de políticas públicas, infraestructura y fuentes de financiamiento por parte de MAATE y MINTUR. 6. Articulación de las universidades en la transferencia del conocimiento a través de la investigación, prácticas preprofesionales y voluntariado.
NEGATIVOS	Debilidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oferta de bienes y servicios turísticos en un actuar individual e informal. 2. Carecen de procedimientos operativos básicos para desarrollar las actividades turísticas. 3. Baja calidad en la atención e información que se brinda al turista 4. Mal estado de las baterías sanitarias 	Amenazas
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Degradación del recurso natural. 2. Poca conciencia por el cuidado del ecosistema por parte de los visitantes. 3. Actividad sísmica, erupción del volcán Quilotoa. 4. Contagio de influenza, Covid 19, o nueva pandemia. 5. Inseguridad nacional que presenta el país.

5. Poca articulación con instituciones públicas y privadas.
6. No cuentan con manejo de quejas y sugerencias para el visitante.

Fuente: Elaboración propia

5.3. Líneas estratégicas

Para cumplir el objetivo propuesto, enfoque de administración participativo para fortalecer las prestaciones turísticas de recreación en la Laguna de Quilotoa, se define seis líneas estratégicas, que nos ayudarán en la orientación y organización de todas las partes interesadas en las acciones de recreación, asegurando así la incorporación, articulación y su continuidad. A continuación, se detalla las líneas estratégicas con sus respectivas actividades.

Tabla 15: *Objetivos y acciones de la estrategia 1*

Estrategia 1: Consolidación de una estructura participativa de gestión turística para la Laguna de Quilotoa

Objetivo: *Fomentar la articulación y planificación de los diferentes actores, con el fin de gestionar la actividad turística y por ende contribuir al fortalecimiento de los servicios de recreación que se brindan en la Laguna de Quilotoa.*

Acciones:

- Establecimiento de un entorno legal y técnico propicio que facilite su integración y consolidación.
 - Realizar un diagnóstico para identificar los actores claves que formarán parte de la estructura, la cual tomará forma a través de un comité de gestión turística.
 - Establecer representantes y determinar las funciones y atribuciones que tendrá el comité.
 - Promover la participación activa de todas las partes implicadas mediante la formación de asociaciones y conexiones que abarquen acuerdos, frecuencia de encuentros, sistemas de supervisión y seguimiento constante.
-

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 16: *Objetivos y acciones de la estrategia 2*

Estrategia 2: Capacitación y formación integral

Objetivo: *Ampliar conocimientos para lograr el perfeccionamiento de habilidades y desempeño óptimo en relación a las necesidades y satisfacción del visitante.*

Acciones:

- Diseñar programas de capacitación y formación integral donde se considere las siguientes áreas: turística, ambiental, administrativa, económica, infraestructura, patrimonio natural y cultural, atención al cliente, manejo de equipos, seguridad humana, manejo de conflictos, comunicación, información y plataformas tecnológicas donde se involucre a todos los actores en sus diferentes niveles de gestión.
- Ejecutar el proceso de capacitación considerando aspectos de desempeño y motivación.
- Vincular a los estudiantes de niveles superiores en el desarrollo de prácticas profesionales, investigaciones y voluntariado en la dirección y control de los servicios turísticos generados en el sitio.
- Fomentar ferias y eventos turísticos en el área protegida como espacios de retroalimentación y participación.
- Promover el desarrollo de capacidades en liderazgo y participación a través de la organización de seminarios y talleres dirigidos a la juventud y mujeres de las comunidades.
- Generar espacios de intercambio de conocimiento en el área turística con la finalidad de adquirir nuevas experiencias a nivel local, nacional e internacional.

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 17: *Objetivos y acciones de la estrategia 3*

Estrategia 3: Calidad en los servicios turísticos de recreación

Objetivo: *Cubrir y superar las expectativas que tiene el visitante, básicamente centradas en el estado de la infraestructura, la higiene y el servicio ofertado.*

Acciones:

- Proporcionar a los visitantes una experiencia segura, agradable y satisfactoria, accesible para todos sin discriminación por género, raza, discapacidad u otros.

-
- Elaborar directrices para la revisión y utilización de los equipos, indumentaria y elementos que están dentro de las actividades de recreación de los visitantes considerando la seguridad integral e inclusiva.
 - Actualizar la norma técnica para la regulación del manejo de visitantes en el área protegida.
 - Destinar y aplicar los recursos económicos necesarios acorde a planes específicos de mejoras con todos y cada uno de los involucrados en las actividades de recreación.
 - Contar con un manual básico de procedimientos para la ejecución de los servicios de cabalgata, kayaking, camping y senderismo.
 - Implementar una propuesta para el manejo de quejas y sugerencias que permita interactuar de una forma fácil y confiable al visitante.
 - Crear protocolos de prácticas adecuadas de atención al cliente tomando en cuenta factores como la confiabilidad, compromiso, seguridad, empatía y aspectos tangibles.
 - Establecer un sistema de control y monitoreo continuo de las actividades de recreación que permita la detección de deficiencias para su inmediata corrección.
 - Adquirir certificaciones y reconocimientos de calidad a través de criterios y normas nacionales e internacionales. (punto verde, tour cert, entre otros)
 - Impulsar el diseño de proyectos e innovaciones de interés turístico.
 - Mejorar áreas de higiene como baterías sanitarias e instalar puntos de hidratación en las principales zonas donde se desarrollan los servicios turísticos.
 - Dotar de indumentaria al prestador de servicio, así como también de equipos de protección personal necesarios para los clientes que realizan las actividades de recreación.
-

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 18: *Objetivos y acciones de la estrategia 4*

Estrategia 4: Fortalecimiento en la gestión de promoción y difusión de los servicios turísticos de recreación

Objetivo: *Atraer a visitantes nacionales y extranjeros a conocer el atractivo turístico Laguna de Quilotoa y así incrementar los ingresos económicos por los servicios brindados.*

Acciones:

- Desarrollar y aplicar un plan de promoción turística para los servicios de recreación que se brindan en la Laguna de Quilotoa.
 - Realizar estudios anuales de las necesidades de los visitantes que permita conocer el segmento de mercado que se quiere alcanzar.
 - Impulsar espacios de participación a través de eventos a nivel nacional e internacional para la promoción de valores culturales y turísticos como referente del país.
 - Diseñar e implementar campañas de publicidad digital para captar clientes nacionales y extranjeros.
 - Establecer colaboraciones estratégicas con empresas de turismo y agencias de viaje a fin de incluir constantemente la visita del atractivo en los paquetes turísticos que se ofertan.
-

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 19: *Objetivos y acciones de la estrategia 5*

Estrategia 5: Sensibilización ambiental

Objetivo: *Motivar a gestores del turismo y sus visitantes a ejercer buenas prácticas ambientales en pro de la conservación, mediante la adquisición de conocimientos y comprensión sobre la importancia de preservar el ecosistema de la Laguna de Quilotoa.*

Acciones:

- Diseñar el plan técnico de canales de comunicación, programas educativos y actividades de concienciación ambiental del área protegida como herramienta en la preservación de los valores de conservación y la reducción de las amenazas y actividades ilícitas.
 - Concientizar a la población, visitantes y responsables turísticos en relación al patrimonio natural y cultural mediante un plan de educación ambiental.
 - Enmarcar actividades continuas con todos los actores de acuerdo al calendario ambiental.
-

-
- Elaborar un manual de buenas prácticas ambientales para cada una de las actividades de recreación que se desarrollan en el lugar.
 - Implementar estrategias para la no utilización de plástico dentro de la laguna de Quilotoa.
 - Diseñar e instituir un programa de manejo de desechos y aguas residuales.
 - Fomentar un enfoque de turismo sostenible que no sobrepase el límite de cambio aceptable del área protegida.
 - Promover la investigación científica en el recurso natural, a través de las universidades.
-

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 20: *Objetivos y acciones de la estrategia 6*

Estrategia 6: Sostenibilidad financiera

Objetivo: *Contribuir en la generación de recursos económicos a largo plazo que permitan sostenerse en situaciones de amenaza.*

Acciones:

- Obtener respaldo financiero a través de la colaboración de entidades gubernamentales, empresas privadas y ONGs con el fin de unir fuerzas en la creación de sostenibilidad, innovación y fortalecimiento de habilidades en la gestión turística.
 - Planificar, administrar y ejecutar los recursos económicos disponibles con el propósito de atender la necesidad de servicios turísticos solicitados de recreación.
 - Mantener una contabilidad confiable y transparente, utilizando un programa de evaluación que permita generar informes anuales, los cuales garanticen la demostración de los resultados y a la vez sea un indicador para la toma de decisiones.
 - Diversificar las fuentes de ingreso mediante el mejoramiento y/o implementación de productos y servicios.
-

Nota. Fuente: Elaboración propia

5.4. Esquema del modelo de gestión Triple Hélice para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna Quilotoa.

Después de analizar la condición presente de los servicios turísticos de recreación en la Laguna de Quilotoa y la determinación de sus líneas estratégicas, se demuestra que el desarrollo turístico es de carácter integrado donde se destaca una gestión dinámica, aplicando perfectamente a un modelo sistémico en el que los ejes o componentes del mismo se interrelacionen para fortalecer e innovar los espacios y sus servicios. Ahora se muestra la estructura del modelo de administración Triple Hélice propuesto para fortalecer y mejorar los servicios turísticos de recreación en la Laguna de Quilotoa.

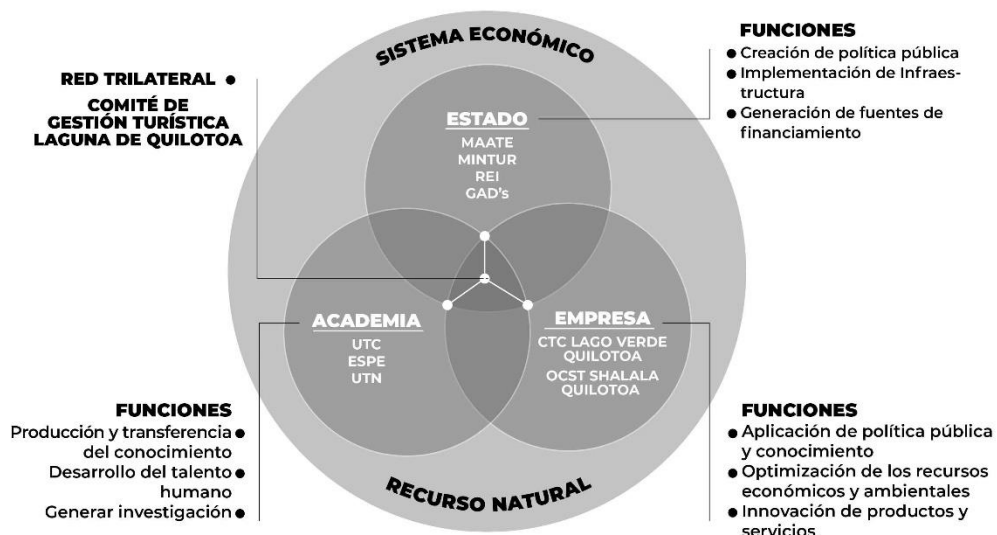


Figura 19: Esquema modelo de gestión Triple Hélice para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna de Quilotoa

Fuente: Elaboración propia

5.4.1. Funcionalidad del esquema del modelo de gestión Triple Hélice planteado para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación.

De acuerdo con el esquema propuesto en la Figura 17, el enfoque de gestión participativo que se plantea es diseñado mediante el modelo triple hélice, un modelo innovador construido en el medio educativo pero que se ajustó a la situación en relación al asunto investigativo, en este sentido se expresa la interacción que tienen entre los tres ejes, uno el

aporte del Estado que en este caso será el encargado de generar política pública, infraestructura y fuentes de financiamiento como principales funciones en esta investigación, el segundo eje la academia, que corresponde a la producción y transferencia del conocimiento, desarrollo del talento humano e investigación, y el último la industria, que se enfoca en participar y colaborar activamente, optimizar los recursos económicos y ambientales, y la innovación en sus productos y prestaciones.

Para instrumentar el manejo participativo de este marco de administración Triple Hélice se plantea la conformación de un ente híbrido que en este caso tomará la figura del Comité de Gestión Turística, como actor catalizador en la vinculación efectiva de los tres agentes implicados, el cual coordine y gestione a los integrantes de la triple hélice, es decir un ente con carácter asesor más no decisor, con la capacidad de planificar acciones a través de sus integrantes, en el marco de las competencias y disponibilidad de recursos de cada uno de sus miembros.

Es así que ante los epígrafes anteriormente mencionados es fundamental comentar que en la presente investigación, el Estado estará representado por las personas y entidades responsables de la gestión gubernamental y administrativa en todos sus niveles que actúan directa e indirectamente en la administración del turismo en la Laguna de Quilotoa - Reserva Ecológica Los Ilinizas, la academia basada en la política de educación superior estará personificada por las instituciones públicas de educación superior con carácter y privadas pues se requiere que éstas desempeñen nuevas funciones enfocadas en contribuir contribuyendo al progreso económico y social a nivel local a través de innovaciones fundamentadas en el conocimiento, y por otro lado la Industria o empresa que en este caso lo conformarían los prestadores de servicio turísticos de recreación, que son el Centro de Turismo Comunitario Lago Verde Quilotoa y la Organización Comunitaria de Servicios Turísticos Shalalá Quilotoa que a su vez vienen a ser representantes de las comunidades propias de la zona.

A continuación, en el siguiente detalle se menciona los roles que cumplirán cada uno de los ejes con el propósito de reforzar los servicios turísticos de recreación en el sitio.

El Estado:

- Diseño y generación de políticas públicas para promover planes, programas y proyectos turísticos sostenibles que se encuentre a cargo de profesionales en la rama y que verdaderamente sean implementados en el territorio.

- Regulación, registro y control de normativa ambiental y turística en las distintas actividades, modalidades y prestaciones en el ámbito turístico a fin de definir normas de calidad, así como también de la disponibilidad de herramientas requeridas para el fortalecimiento de la oferta de turismo en el sitio.
- Elaboración de un marco legal y técnico apropiado que permita la ejecución y crecimiento de la infraestructura adecuada con el escenario paisajístico del sitio.
- Apoyo en fuentes de financiamiento a través de colaboraciones estratégicas entre el sector público y privado para el avance y generación de la investigación, así como también en el mejoramiento de las operaciones y prestación de servicios turísticos en el sitio.

La academia:

- Diseñar iniciativas, propuestas y mecanismos para la capacitación y formación integral e inclusiva destinada a los prestadores de servicio turístico y personal del área protegida, a fin de promover el fortalecimiento de la innovación, la producción y la transferencia de conocimiento científico y tecnológico en todas las áreas.
- Contribuir en el desarrollo local de los servicios turísticos de recreación de manera permanente, a través del trabajo comunitario, prácticas, investigación, pasantías preprofesionales y vinculación con los prestadores de servicio y área protegida, determinado mediante la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).
- Fortalecer la divulgación y promoción turística efectiva de los servicios de turismo en recreación, contribuyendo a la generación de beneficios para los prestadores de servicio y comunidad.

La industria o empresa:

- Participación activa de los prestadores de servicio turístico en todas las etapas que se desarrollen conjuntamente con la academia e instituciones del estado, con el fin de mejorar el estándar de los servicios turísticos en recreación que se desarrollan en el sitio.
- Acoger las políticas y dar cumplimiento a la normativa y demás instrumentos establecidos por parte de las instituciones públicas en temática turística y ambiental, así como también de la ejecución del plan de manejo del espacio protegida.

- Generar procesos de diversificación de actividades y servicios turísticos, con el objetivo de cumplir las expectativas y atender las demandas de los turistas provenientes tanto del país como del extranjero.
- Optimizar los recursos económicos y ambientales, manteniendo la calidad de los servicios y garantizando el buen uso del recurso natural.

5.5. Representatividad de los ejes del modelo Triple Hélice para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna de Quilotoa

Una vez identificadas las funciones que desempeña cada una de las áreas principales del modelo de gestión, a continuación, se muestra quienes representan cada uno de las hélices en la presente investigación, así como también el aporte o acciones que cumplirán para la optimización de los servicios turísticos optimización de los servicios turísticos de recreación en el sitio objeto de estudio.

Tabla 21: El Estado y su representación en la investigación

EL ESTADO	
Representado por: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE), Ministerio del Turismo (MINTUR) y la Administración de la Reserva Ecológica Los Ilinizas	
Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE)	<ul style="list-style-type: none"> - Definir la política ambiental a nivel nacional y establecer los protocolos para la gestión, regulación y supervisión de las áreas naturales del país. - Atraer fuentes de recursos económicos destinados al progreso y crecimiento y generación de la investigación. - Promover la suscripción de convenios para el fortalecimiento de los servicios turísticos integrados en la propuesta de turismo sostenible de la región protegida.
Ministerio del Turismo (MINTUR)	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa, registro y supervisión de las diversas actividades, opciones y prestaciones turísticas a través de normativa vigente. - Ofertar los productos y servicios turísticos sostenibles. - Promocionar turísticamente el destino tanto en el ámbito nacional como en el internacional. -Elaborar proyectos y acciones de formación técnica y empresarial dirigida a quienes ofrecen servicios turísticos del sitio.

	<ul style="list-style-type: none"> - Crear estrategias para anticipar y manejar situaciones que aseguren la protección y el confort de los turistas. - Emitir normas de operación turística de aventura considerando la seguridad completa y accesible para todas las personas en el área protegida.
Reserva Ecológica Los Ilinizas	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar y aplicar el Plan de manejo del área protegida y el Plan de manejo de visitantes - Zonificar las áreas propicias para la realización de actividades turísticas. - Establecer buenas prácticas ambientales y gestión adecuada de residuos sólidos. - Aplicar el manual de diseño y construcción de infraestructuras y de la guía de elaboración de señalética. - Controlar y monitorear las actividades turísticas conforme la normativa ambiental vigente - Ejecutar iniciativas de formación ambiental - Socializar el modelo de gestión triple hélice y conformar la red trilateral
Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs)	<ul style="list-style-type: none"> -Regular y promover el desarrollo de la actividad turística especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo en el sitio. - Fomentar la inversión y el desarrollo económico especialmente de la economía popular y solidaria, en sectores como el turismo. -Hacer uso social y productivo de los recursos culturales del territorio, a efectos de cumplir su competencia de turismo en el marco del fomento productivo.

Nota. Fuente: Elaboración

Tabla 22: *La Academia y su representación en la investigación*

LA ACADEMIA	
Representado por: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC), Universidad de la Fuerzas Armadas (ESPE) sede Latacunga, Universidad Técnica del Norte (UTN)	
Universidad Técnica de Cotopaxi, Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE,	-Enlazar a estudiantes de nivel superior de acuerdo a la malla curricular para transferencia de conocimiento en capacitación y formación en áreas turística, ambiental y económica a

Universidad Técnica del Norte	<p>quienes ofrecen servicios turísticos del sitio a través de convenios interinstitucionales</p> <p>-Contribuir a la optimización de los servicios turísticos mediante la vinculación de los estudiantes en trabajo comunitario y prácticas preprofesionales a ser desarrollados en el lugar.</p> <p>-Promover la investigación y tecnología para generar conocimientos que fomenten el pensamiento crítico y que contribuyan al mejoramiento de la actividad turística en el sitio.</p> <p>-Incentivar con recursos propios (becas) para la ejecución de proyectos en al área turística.</p> <p>-Complementar la formación académica de los estudiantes al conocer las experiencias que se gestan en el crecimiento de la actividad turística local.</p>
--------------------------------------	---

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 23: *La Industria o Empresa y su representación en la investigación*

INDUSTRIA O EMPRESA	
Representado por: Prestadores de servicio turísticos de recreación como lo es el Centro de Turismo Comunitario Lago Verde Quilotoa (CTC Lago Verde Quilotoa) y la Organización Comunitaria de Servicios Turísticos Shalala Quilotoa (OCST Shalala Quilotoa)	
Centro de Turismo Comunitario Lago Verde Quilotoa y la Organización de Servicios Turísticos Shalala Quilotoa	<p>-Acoger las políticas y dar cumplimiento a la normativa y demás instrumentos determinados por el área protegida.</p> <p>-Participar permanente en los procesos y actividades que se desarrollen con la academia e instituciones del estado.</p> <p>-Generar ofertas turísticas novedosas para aumentar la diversidad.</p> <p>-Atender al visitante en el sitio, informar y comercializar los servicios de kayaking, camping, cabalgata y senderismo.</p> <p>-Mantener los equipos, insumos e indumentaria en óptimas condiciones desde el inicio de la actividad hasta el final de la misma.</p> <p>-Monitorear la superioridad en la atención y la complacencia del turista.</p>

-
- Satisfacer las proyecciones de necesidades del visitante al inicio, durante y después de la actividad o servicio turístico de recreación brindado.
 - Organizar mingas permanentes para el mantenimiento y limpieza de los sitios.
-

Nota. Fuente: Elaboración propia

Además, luego de haber investigado el modelo Triple Hélice en el presente trabajo y adaptarlo a la realidad del territorio, se ha encontrado que el modelo ha venido evolucionando conforme a las necesidades e interés de la sociedad y por otro lado la importancia de tomar muy en cuenta a los entornos naturales, en este sentido la presente investigación propone integrar a dos componentes transversales estratégicos que surgen de las fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y líneas estratégicas identificadas, proponiendo al sistema económico como fundamento para la sostenibilidad financiera y al recurso natural considerando un aprovechamiento sostenible de una área protegida administrada por el MAATE como es la Laguna de Quilotoa, dando como resultado una sinergia que favorecerá la generación de productos y servicios innovadores sensibilizados con la sociedad, así como también garantizando sostenibilidad en el sitio.

En definitiva, se visualizan instituciones, componentes y acciones que, mediante la asociación y articulación de los participantes de la TH y el conocimiento individual de cada una de ellas, se genera la implicación activa necesaria para la ejecución de las líneas estratégicas que fortalecerán e innovarán los servicios turísticos de recreación en el lugar.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En el diagnóstico y análisis de los servicios turísticos en la Laguna de Quilotoa se evidenció que las actividades de recreación más destacadas son el senderismo, kayaking, cabalgata, y camping, mismos que disponen de equipos, infraestructura, señalética e indumentaria básica para su desarrollo, así también, los procesos de servicio y atención al cliente que involucran el orden, limpieza, manejo de quejas e información son realizadas de manera empírica y desordenada por los prestadores de servicio, por lo que es esencial establecer estrategias que fortalezcan los servicios ofertados y así poder alcanzar el nivel óptimo de excelencia que se requiere en el sitio.

Respecto a la situación actual de los prestadores de servicio se determinó que el no contar con capacitación continua ha conllevado a la falta de conocimiento en atención al cliente e información turística. También la ausencia de protocolos de operatividad y estándares de calidad ha dado lugar a prácticas internas basadas en la experiencia personal, por otro lado, pese a tener poca articulación y colaboración con entidades públicas y privadas existe un gran interés por su parte de mejorar las relaciones y encaminar la gestión turística de forma participativa, con la finalidad de adquirir nuevos conocimientos, diversificar la oferta y mejorar la calidad del servicio.

Al evaluar la satisfacción de los visitantes reveló que existe un interés significativo en conocer el atractivo natural y conectarse con la naturaleza, especialmente entre la población joven (26-35 años) que tiende a participar en actividades de aventura, se cuenta con un considerable 35% de visitantes internacionales, por lo que es importante el mejoramiento de la oferta de bienes y servicios turísticos que promueva productos de calidad, óptimos e innovadores; el 92% de los encuestados se mostraron satisfechos con los servicios ofrecidos. Así también en relación a las facilidades turísticas la valoración fue buena; sin embargo, debido a las inconformidades de un porcentaje mínimo de visitantes es necesario analizar estrategias de mejora en la gestión turística que permitan atraer a los visitantes.

El modelo de gestión participativo propuesto para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación en la Laguna de Quilotoa se basó en el modelo de la Triple Hélice (TH) como una herramienta sólida e interactiva donde se considera los roles designados a cada nivel

de gobierno, el grado de participación de la academia y al proceso de organización de los prestadores de servicios turísticos. Se propone la formación de una red trilateral de actores que promoverá un cambio a través de seis líneas estratégicas.

Este modelo permitirá unir esfuerzos y recursos para fortalecer los servicios turísticos, generar conocimiento aplicado al sector, así mismo se forja un esquema de colaboración, estructurado a través de alianzas de cooperación, permitiendo la realización de proyectos de investigación y desarrollo. Además, se crea un espacio oportuno para resolver problemáticas de manera conjunta que aproveche las competencias de cada integrante para satisfacer las necesidades identificadas, por tanto, este modelo se convierte en un esquema propio para el modelado de acciones y estrategias orientadas al desarrollo económico, optimización de recursos y satisfacción del visitante.

Recomendaciones

Se sugiere presentar los resultados de esta investigación a los actores clave involucrados en la actividad turística, como prestadores de servicios de recreación, entidades de conservación, la academia e instituciones públicas como privadas. Esto permitirá que el modelo de gestión propuesto sea bien recibido y aplicado en el sitio, fortaleciendo así la actividad turística.

Es importante fomentar la creación del Comité de Gestión Turística de la Laguna de Quilotoa, el cual deberá coordinar y supervisar la implementación de los elementos fundamentales del modelo de la Triple Hélice. Asimismo, tendrá la capacidad de planificar acciones a través de sus miembros, donde tome en consideración las competencias y recursos disponibles de cada uno.

Se recomienda llevar a cabo el desarrollo de las líneas estratégicas establecidas en esta investigación, esto debe realizarse de acuerdo a los roles designados a cada integrante del modelo participativo, a través del comité de gestión turística.

Se insta a mantener una comunicación efectiva con la autoridad presente en el atractivo turístico, al tener en cuenta que el sitio visitado es un área protegida bajo la administración del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

REFERENCIAS

- Acosta, J. (2017). Importancia de la excelencia en el servicio al cliente para el sector turístico. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2017/09/excelencia-servicio-cliente.html>
- Agreda, J. L. (2020). *Modelo de gestión alternativo para la Empresa Municipal de servicios turísticos y su incidencia al desarrollo local del Cantón Zamora*. Guayaquil: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1316/Modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20alternativo%20para%20la%20Empresa%20Municipal%20de%20servicios%20tur%C3%ADsticos%20y%20su%20incidencia%20al%20desarrollo%20local%20del%20Cant%C3%B3n%20Zamora.p>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta Edición ed.). Caracas: EDITORIAL EPISTEME, C.A. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008*. Quito: Registro Oficial 449 de 20-oct-2008, Última modificación: 13-jul-2011. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Asamblea Nacional. (2016). *Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas*. Quito: Registro Oficial Suplemento 672 de 19-ene.-2016. <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/Reglamento-Especial-de-Turismo-en-Areas-Naturales-Protegidas.pdf>
- Asamblea Nacional. (2019). *Reglamento al Código Orgánico del Ambiente*. Quito: Registro Oficial Suplemento 507 de 12-jun.-2019. <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/02/REGLAMENTO-AL-CODIGO-ORGANICO-DEL-AMBIENTE.pdf>
- Bauzá, F. J., & Melgosa, F. J. (2020). *Turismo post Covid-19. El turismo después de la pandemia global: análisis, perspectivas y vías de recuperación* (1ra Edición ed.). Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca (España). https://gedos.usal.es/bitstream/handle/10366/145619/Turismo_PostCovid.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bonilla, D., Guevara, C., Sánchez, I. K., Iza, S. J., & Chenet, M. E. (2023). El modelo de la triple hélice vinculado a la transferencia de conocimiento y progreso económico desde las universidades. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 3(314), 1-10. <https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/314/718>
- Canavos, G. C. (1988). *Probabilidad y estadística: Aplicaciones y métodos*. México: Mc Graw Hill. <https://gsosa61.files.wordpress.com/2008/03/10-canavos-g-probabilidad-y-estadistica-aplicaciones-y-metodos.pdf>
- Caro, N. (2020). Sentipensar los parques. Modelo de gestión de involucramiento comunal con enfoque participativo. *LiminaR. Estudios Sociales y Humanísticos*, 18(2), 113-123. <https://liminar.cesmeca.mx/index.php/r1/article/view/761/1143>
- Carrasco, Y. T. (2019). Estadísticas de turistas en laguna de Quilotoa. *Conciencia Digital*, 2(1), 24-34. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/download/927/2231/>
- Chiguano, J. G. (2021). *El desarrollo local turístico: propuesta de gestión y planificación de destinos turísticos, como alternativa de una política de desarrollo sostenible en la comuna Ponce Quilotoa*. UTC. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8042/1/MUTC-001029.pdf>
- Chorley, R., & Haggett, P. (2006). Models in geography. London: Methuen. *Progress in human geography*, 30(1), 107-113. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1412509>
- Congreso Nacional. (2002). *Ley de Turismo*. Quito: Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002, Última modificación: 29-dic.-2014.
- Córdova, E. A., & Bardales, J. (2020). Gestión participativa en el desarrollo de las instituciones públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1351-1365.
- de las Heras, C. J., Conejo, R., García, J. M., & Zamora, M. R. (2020). La triple hélice de la innovación educativa ¡muévete frente a un reto social! *VII Jornadas Iberoamericanas de Innovación Educativa en el ámbito de las TIC y las TAC*, 193-198. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8057978>
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología* (Segunda edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.

<https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>

- Etzkowitz, H. (2003). Innovation in Innovation: The Triple Helix of University-Industry-Government Relations. *Social Science Information*, 42(3), 293–337. <https://doi.org/10.1177/05390184030423002>
- Etzkowitz, H., & Leydesdorff, L. (2000). The dynamics of innovation: from National Systems and “Mode 2” to a Triple Helix of university–industry–government relations. *Research Policy*, 29(2), 109-123. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0048733399000554>
- Font, M., & Petrus, J. M. (2021). Retrospectiva de la gestión turística para el cambio de calidad en la provincia Manabí, Ecuador. *Ateliê Geográfico*, 15(1), 50–74. <https://revistas.ufg.br/atelie/article/view/65647/36953>
- Franco, M. d., & Rodríguez, G. d. (2020). Una incursión al Modelo Triple Hélice, visto desde la Universidad Metropolitana del Ecuador. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(1), 204-211. <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/251/292>
- Gerlero, J. C. (2006). Hacia un concepto de recreación. *Anuario de Estudios en Turismo – investigación y Extensión*, 4(6), 49-58. studocu.com/es/document/universidad-catolica-de-valencia-san-vicente-martir/fisica/recreacion/3916516
- González, T. (2009). El modelo de Triple Hélice de relaciones universidad, industria y gobierno: un análisis crítico. *Arbor. ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*, 185(738), 739–755. <https://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/327/328>
- Gordillo, D. A. (2020). *Propuesta de un modelo de desarrollo turístico para las parroquias de Pacto y Guala*. Quito: Universidad Metropolitana del Ecuador. <https://repositorio.umet.edu.ec/bitstream/67000/339/1/Gordillo%20Navas%20Daniela%20Alejandra%20-%20Carrera%20Turismo%20%281%29.pdf>
- Gutiérrez, A., Mungaray, A., & Osorio, G. (2022). Midiendo la incertidumbre en sistemas de innovación de Triple Hélice. *Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa*, 33, 310-325. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8460835>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2020). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Herrera, R. C., Delgado, D. V., Moreira, J. A., & Toala, P. J. (2021). La reactivación turística post covid-19 de las áreas naturales protegidas y su incidencia en la mejora de la experiencia de los turistas en el Ecuador. *Siembra*, 8(2), 1-13. <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/SIEMBRA/article/view/3071/3947>
- Hidalgo, D. B. (2023). *Modelo de gestión turística participativa para fortalecer la calidad de atención al cliente en los emprendimientos turísticos del Lago San Pablo*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/14044/2/PG%201449%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Idelhadj, A., Rivera, M., & Rodríguez, L. (2012). Turismo responsable, espacios rurales y naturales y cooperación para el desarrollo a propósito de la "Declaración de Tetuán" (Marruecos). *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 10(5), 651-664. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4056144>
- Juran, J. M., Gryna, F. M., & Bingham, R. S. (2021). *Manual de control de la calidad. Vol. 1*. Barcelona: Reverté.
- Laines, C. I., Silva, I. J., & Guajardo, L. T. (2021). El modelo triple hélice en el contexto de la Industria 4.0. *Vincula Tegica EFAN*, 7(2), 171-182. <https://vinculategica.uanl.mx/index.php/v/article/view/93/93>
- Landa, I. A., Zárate, C. V., & Jiménez, J. D. (2021). El Turismo sustentable desde la crítica latinoamericana. Un ejercicio de reflexión y deconstrucción. *El Periplo Sustentable*(41), 524-547. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8203454>
- MAE. (2008). *Plan de manejo Reserva Ecológica Ilinizas (REI)*. Quito: Ministerio del Ambiente del Ecuador [MAE]. <https://docplayer.es/38809334-Plan-de-manejo-reserva-ecologica-ilinizas-rei-volumen-v-plan-de-manejo.html>
- Martín, R. A. (2008). *Los modelos turísticos y los determinantes principales de los Flujos Turísticos Internacionales*. La Habana: Universidad de La Habana. <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana4/MC4.2.pdf>

- Medina, J. P. (2017). Gestión del turismo sostenible en áreas protegidas. *Revista Científica Agroecosistemas*, 5(3), 16-20. <https://aes.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/136/170>
- Mendoza, I., Rivera, M., & Doumet, Y. (2022). Políticas públicas ambientales y desarrollo turístico sostenible en las áreas protegidas de Ecuador. *Revista de Estudios Andaluces*, 43, 106-124. <https://revistascientificas.us.es/index.php/REA/article/view/18353/18204>
- Ministerio de Turismo del Ecuador [MINTUR]. (2019). *Plan Estratégico Institucional 2019-2021*. Quito: Ministerio de Turismo del Ecuador - MINTUR. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-ESTRATEGICO-INSTITUCIONAL.pdf>
- Ministerio de Turismo del Ecuador [MINTUR]. (2021). *Levantamiento de Información sobre el Comportamiento del turismo a nivel nacional dada la Nueva Normalidad generada por la Afectación del Virus COVID-19*. Quito: MINTUR. https://visitquito.ec/wp-content/uploads/2020/10/Folleto-Comportamiento-Covid2_-final.pdf
- Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica del Ecuador [MAATE]. (2023). *Sistema de Información de Biodiversidad*. Quito: MAATE.
- Ministerio del Turismo del Ecuador. (2020). *Reglamento de Operación Turística de Aventura*. Quito: Registro Oficial Edición Especial 573 de 14-may.-2020. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/08/Reglamento-de-Operacio%CC%81n-Turi%CC%81stica-de-Aventura-2020.pdf>
- MINTUR. (2018). *Modelo de Gestión Turística en Espacios Naturales 1era Edición, 2018*. Quito: Ministerio de Turismo del Ecuador. <https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Modelo-de-Gestion-Turistica-en-Espacios-Naturales-print-1.pdf>
- MINTUR. (15 de Septiembre de 2020). *El Quilotoa, destino de naturaleza y ruralidad*. Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/el-quilotoa-destino-de-naturaleza-y-ruralidad/>
- Muñoz, M. D. (2018). *Análisis de las fuentes de financiamiento para las empresas ecuatorianas provenientes del Mercado de Valores*. Quito: Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/16753/1/T-UCE-0005-CEC-086.pdf>

- Naranjo, M. R., Pelegrín, A., Marín, L. R., Pelegrín, N., Pelegrín, L., & López, Y. (2019). Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas. *RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 4(1), 16-25. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7001764>
- Paredes, S. P. (2017). *Modelo de gestión turística como instrumento de planificación y gestión caso: parque recreacional y bosque protector jerusalem provincia de Pichincha–Ecuador*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/123456789/13046/TESIS%20FINAL%20SANDRA%20PAREDES%2014%20FEBRERO%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, J. A., Gómez, O., Sangroni, N., Santa, S. R., Cruz, C., & Santos, O. (2021). Estudio de modelos que abordan la gestión de destinos turísticos. *Ingeniería Industrial*, 42(3), 1-11. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v42n3/1815-5936-rii-42-03-109.pdf>
- Pierrend, S. D. (2021). *La calidad del servicio según el modelo SERVQUAL y la Fidelización del cliente en las agencias de viajes del distrito de Miraflores en el año 2019*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16774/Pierrend_hs.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Pinto, L. I. (2022). *Análisis de la evolución del turismo y su incidencia en el desarrollo de Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8696/1/T3805-MGD-Pinto-Analisis.pdf>
- Puican, V. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4707-4719. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/651/865>
- Ralat, J. M. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD*, 33(3), 221-227. <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>
- Ramírez, C. (2017). *Servicios Turísticos*. Buenos Aires: Universidad Tecnológico Nacional. <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>
- Santamaría, E. J., & López, S. d. (2019). Beneficio social de la actividad turística en Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 417-434. <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356007/html/>

- Shiguango, L. D., Espín, C. G., Olivo, J. J., & Pinta, M. I. (2021). Modelo de gestión para los centros de turismo comunitario del cantón Archidona. *Explorador Digital*, 5(2), 74-100.
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/exploradordigital/article/view/1655/4153>
- Siri, R., & Sanchai, O. (2017). Local community participatory learning with a nature interpretation system: A case study in Ban Pong, Sansai district, Chiang Mai, Thailand. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(2), 181-185.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2452315117300899>
- Suntasig, L. J. (2020). *Gestión del turismo comunitario y su impacto sociocultural en la comunidad Ponce-Quilotoa del cantón Pujilí*. Guayaquil: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.
<http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/1629/Gesti%20del%20turismo%20comunitario%20y%20su%20impacto%20sociocultural%20en%20la%20comunidad%20Ponce-Quilotoa%20del%20cant%20Pujil%20ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tenor, M. d. (2017). Análisis del turismo sostenible en República Dominicana desde la perspectiva de los expertos del Sector Turístico. *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, 10(23), 1-16. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7911080.pdf>
- Terán, N. T., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. d. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/320/418/>
- Ulloa, A. D. (2018). *Modelo de gestión administrativa para obtener ventaja competitiva en la Fábrica de Producción de Peluches HEART*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2236/1/76608.pdf>
- Universidad Estatal de Milagro [UNEMI]. (2019). *Teoría del Turismo. Conceptualización Básica*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.
https://sga.unemi.edu.ec/media/recursotema/Documento_201967101857.pdf
- Vaca, C. I., & Monge, J. G. (2020). El Ecoturismo y los factores de influencia en la experiencia turística durante excursiones en áreas naturales: Laguna del Quilotoa. *Conciencia Digital*, 3(3.2), 47-59.

<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/view/1407/3481>

Valencia, P. A., & Taboada, J. E. (2022). Gestión de proyectos de investigación e innovación bajo el modelo de la triple hélice. *International Technology Science and Society Review*, 1-17.
<https://journals.eagora.org/revTECHNO/article/download/4466/2828/15254>

ANEXOS

Anexo A. Formato guía de observación

Servicio de recreación	Aspectos a observar	Malo	Regular	Bueno	Excelente
CABALGATA	Atención al cliente				
	Estado de los equipos (montura, casco, guantes, riendas) a utilizar				
	Indumentaria e identificación con la que cuenta el prestador de servicio				
	Estado de la infraestructura (bebederos animales y corrales)				
	Orden y limpieza en los espacios a desarrollar la actividad				
	Señalética				
	Manejo de quejas y sugerencias				

Servicio de recreación	Aspectos a observar	Malo	Regular	Bueno	Excelente
KAYAKING	Atención al cliente				
	Estado de los equipos (montura, casco, guantes, riendas) a utilizar				
	Indumentaria e identificación con la que cuenta el prestador de servicio				
	Estado de la infraestructura (bebederos animales y corrales)				
	Orden y limpieza en los espacios a desarrollar la actividad				
	Señalética				
	Manejo de quejas y sugerencias				

Servicio de recreación	Aspectos a observar	Malo	Regular	Bueno	Excelente
CAMPING	Atención al cliente				
	Estado de los equipos (montura, casco, guantes, riendas) a utilizar				
	Indumentaria e identificación con la que cuenta el prestador de servicio				
	Estado de la infraestructura (bebederos animales y corrales)				
	Orden y limpieza en los espacios a desarrollar la actividad				
	Señalética				
	Manejo de quejas y sugerencias				

Servicio de recreación	Aspectos a observar	Malo	Regular	Bueno	Excelente
SENDERISMO	Atención al cliente				
	Estado de los equipos (montura, casco, guantes, riendas) a utilizar				
	Indumentaria e identificación con la que cuenta el prestador de servicio				
	Estado de la infraestructura (bebederos animales y corrales)				
	Orden y limpieza en los espacios a desarrollar la actividad				
	Señalética				
	Manejo de quejas y sugerencias				

Anexo B. Formato de entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE POSGRADO



MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

Formato de entrevista dirigida a los prestadores de servicio turístico que ofertan actividades de recreación en la Laguna de Quilotoa.

Objetivo: Determinar la situación actual de los prestadores de servicio turístico que ofertan actividades de recreación en la Laguna de Quilotoa.

Cuestionario:

- 1.- ¿Cuáles son los servicios de recreación que brinda su Centro de Turismo Comunitario u Organización Comunitaria en la Laguna de Quilotoa?
- 2.- ¿De los servicios anteriormente detallados, cuales servicios son los que más hacen uso los visitantes nacionales y extranjeros?
- 3.- Que procedimientos de atención e información utilizan para brindar estos servicios a los visitantes nacionales y extranjeros?
- 4.- Cual es el manejo que tienen para el tema de quejas y sugerencias presentadas por los visitantes nacionales y extranjeros una vez realizado la actividad?
- 5.- Comente si ha recibido durante los últimos 6 meses del año capacitaciones relacionadas en temas de atención e información al cliente?
- 6.- Utiliza algún mecanismo como redes sociales u otros para promocionar los servicios turísticos que se realizan en la laguna de Quilotoa?
- 8.- Los servicios de recreación que se brindan cuentan con insumos, equipo, indumentaria y conocimientos necesarios para el desarrollo de la actividad?
- 9.- ¿Existe articulación con las instituciones públicas u organizaciones privadas para el fortalecimiento de los servicios turísticos de recreación?
- 10.- Se pretende implementar otros servicios de recreación, ¿cuáles serían?

Anexo C. Formato de encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE POSGRADO



MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

Formato de encuesta dirigida a los visitantes nacionales y extranjeros respecto a los servicios de recreación que se desarrollan en la Laguna de Quilotoa

Objetivo: Evaluar la satisfacción en los visitantes respecto a los servicios de recreación que se desarrollan en la Laguna de Quilotoa.

Perfil del Visitante

1.- **Genero:** Masculino Femenino

2.- **Edad:** _____

3.- **País de procedencia:** _____

4.- **Estado civil:** Soltero Casado Divorciado

Viudo

5.- **Nivel de instrucción:** Primaria Secundaria Universitaria

Postgrado Otro: _____

6.- **Con quien visita la laguna de Quilotoa:** Pareja Amigos

Grupo de trabajo Familia Solo

Nivel de Satisfacción

7.- **Cuáles servicios de recreación fueron los que realizó:**

Kayaking

Cabalgata

Camping

Senderismo

8.- Cree Ud. que cuentan con los equipos, insumos y/o facilidades para brindar los servicios de recreación?

Si No

9.-Cuál fue el gasto individual promedio por cada servicio de recreación realizado?

Kayaking: _____

Cabalgata: _____

Camping: _____

Senderismo: _____

10.- De los servicios de recreación que se realizó favor califique los mismos del 1 al 5, siendo 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo

Kayaking

Cabalgata

Camping

Senderismo

11.-Percepción sobre la información y facilidades turísticas. Favor califique los mismos del 1 al 5, siendo 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo.

Atención e Información

Senderos

Baterías Sanitarias

Señalética

Infraestructura

Otros

12.- Cual fue el grado de satisfacción de su visita?

Excelente Muy Bueno Regular Malo

13.- Considerando tu experiencia con nuestros servicios, ¿qué probabilidades hay de que nos recomiendes a un amigo o familiar? Del 1 al 5 siendo 1 poco probable y 5 muy probable.

1 2 3 4 5

Anexo D. Registro fotográfico

KAYAKING



CAMPING SHALALA



SENDERISMO



CAMPING PLAYITA



CABALGATA



LEVANTAMIENTO ENCUESTA A VISITANTES





LEVANTAMIENTO CUESTIONARIO PRESTADORES DE SERVICIO

