

## ÍNDICE

Resumen ejecutivo.....	1
Introducción.....	2
<b>CAPÍTULO I : ANTECEDENTES GENERALES</b>	
1.1 Antecedentes básicos.....	3
1.2 Atractivos naturales.....	3
1.3 Equipamiento existente.....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Áreas Silvestres Protegidas.....	6
2.1.1 Parque Nacional.....	6
2.1.2 Reserva Nacional.....	7
2.1.3 Monumento Natural.....	7
2.2 Turismo.....	8
2.2.1 Definición de Turismo.....	8
2.2.2 Tipos de Turismo.....	9
2.2.3 Perfil de los Turistas.....	12
2.3 Impactos del desarrollo turístico en las áreas silvestres protegidas.....	12
2.3.1 Los beneficios económicos y sociales del ecoturismo.....	13
2.3.2 Los costos ambientales del turismo y su influencia en comunidades locales de interés cultural.....	14
2.3.3 Las limitantes de la cuantificación de los impactos.....	15
2.3.4 El enfoque de Costa Rica a las Áreas Silvestres Protegidas.....	15
2.4 El cliente.....	17
2.4.1 La perspectiva del cliente.....	17
2.4.2 La satisfacción del cliente.....	18
2.4.3 Percepción.....	18
2.5 Servicio.....	19
2.5.1 Definición de servicio.....	19
2.5.2 Características de los servicios.....	20
2.6 Calidad de Servicio.....	21
2.6.1 Definiciones de Calidad de Servicio.....	21
2.6.2 Dimensiones de la Calidad de Servicio.....	23
2.6.3 Modelo Integral de las Brechas sobre Calidad en el Servicio.....	24
2.7 SERVQUAL.....	27

### **CAPITULO III: OBJETIVOS**

3.1 Objetivo General.....	30
3.2 Objetivos Específicos.....	30

### **CAPITULO IV: METODOLOGÍA**

4.1 Tipos de investigación.....	31
4.1.1 Investigación exploratoria.....	31
4.1.2 Investigación concluyente descriptiva.....	32
Instrumento de medición.....	32
Plan de muestreo.....	34
4.2 Validez.....	36
4.3 Confiabilidad.....	36
4.4 Análisis de los datos.....	36

### **CAPITULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

5.1 Logro de los objetivos específicos.....	39
5.1.1 Objetivo N° 1.....	39
5.1.1.1 Evaluación de las cinco dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL.....	39
Evaluación de la Dimensión de Confianza.....	40
Evaluación de la Dimensión de Responsabilidad.....	42
Evaluación de la Dimensión de Seguridad.....	45
Evaluación de la Dimensión de Empatía.....	48
Evaluación de la Dimensión Tangibilidad.....	50
5.1.2.2 Matriz de importancia/desempeño.....	53
5.1.3 Objetivo N° 2.....	55
5.1.4 Objetivo N° 3.....	55
5.1.5 Objetivo N° 4.....	59

<b>CAPITULO VI: CONCLUSIONES.....</b>	<b>61</b>
---------------------------------------	-----------

### **CAPITULO VII:**

#### **SUGERENCIAS Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN 62**

7.1 Sugerencias.....	62
7.2 Limitaciones.....	63

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>64</b>
--------------------------	-----------

<b>ANEXOS.....</b>	<b>67</b>
Anexo N° 1: Continuación de tipos de deportes aventura.....	68
Anexo N° 2: Cuestionario utilizado por empresa Cuantitativa para CONAF .....	69
Anexo N° 3: Entrevista en profundidad a ejecutivo de CONAF responsable del SNASPE	71
Anexo N° 4: Modificaciones al cuestionario utilizado año 2005.....	75
Anexo N° 5: Cuestionario piloto.....	77
Anexo N° 6: Cuestionario final.....	84
Anexo N° 7: Análisis de fiabilidad.....	90
Anexo N° 8: Nuevo cuestionario.....	91
Anexo N° 9: Manual del entrevistador.....	97

## **INDICE DE CUADROS**

Cuadro N° 1: Referencias para análisis de Dimensión de Confiabilidad.....	40
Cuadro N° 2: Dimensión de Confiabilidad del camping Los Robles.....	40
Cuadro N° 3: Dimensión de Confiabilidad del camping Rocas Basálticas.....	41
Cuadro N° 4: Dimensión de Confiabilidad global de los camping de la Reserva	41
Cuadro N° 5: Referencias para análisis de Dimensión de Responsabilidad.....	42
Cuadro N° 6: Dimensión de Responsabilidad del camping Los Robles.....	43
Cuadro N° 7: Dimensión de Responsabilidad del camping Rocas Basálticas...	43
Cuadro N° 8: Dimensión de Responsabilidad de la Reserva.....	44
Cuadro N° 9: Referencias para análisis de Dimensión de Seguridad.....	45
Cuadro N° 10: Dimensión de Seguridad en camping Los Robles.....	46
Cuadro N° 11: Dimensión de Seguridad en camping Rocas Basálticas.....	46
Cuadro N° 12: Dimensión de Seguridad en la Reserva.....	47
Cuadro N° 13: Referencias para análisis de Dimensión de Empatía.....	48
Cuadro N° 14: Dimensión de Empatía en camping Los robles.....	48
Cuadro N° 15: Dimensión de Empatía en camping Rocas Basálticas.....	49
Cuadro N° 16: Dimensión de Empatía en la Reserva.....	49
Cuadro N° 17: Referencias para análisis de Dimensión Tangibilidad.....	50
Cuadro N° 18: Dimensión Tangibilidad en camping Los Robles.....	51
Cuadro N° 19: Dimensión Tangibilidad en camping Rocas Basálticas.....	51
Cuadro N° 20: Dimensión Tangibilidad en la Reserva.....	52
Cuadro N° 21: Determinación de Brecha del Cliente.....	59
Cuadro N° 22: Indicador de calidad por medio de brecha del cliente.....	60