



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

**TÍTULO:**

**"ANÁLISIS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL  
JARDÍN BOTÁNICO "REINALDO ESPINOSA", DE LA CIUDAD DE  
LOJA".**

Tesis previa a la obtención  
del grado de Ingeniera en  
Administración Turística.

**AUTORA:**

Katia Gabriela Jiménez Jumbo

**DIRECTORA:**

Ing. Maruxi Loarte Tene Mg. Sc.

**LOJA – ECUADOR**

**2019**

## CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS

Ingeniera.

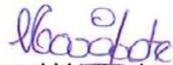
Maruxi Yadira Loarte Tene Mg. Sc.

DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

### CERTIFICA:

Que el presente trabajo de tesis titulado "ANÁLISIS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL JARDÍN BOTÁNICO "REINALDO ESPINOSA", DE LA CIUDAD DE LOJA", de la autoría de la Señorita Katia Gabriela Jiménez Jumbo, se ha realizado bajo mi dirección, en forma prolija, tanto en su forma como en su contenido, de conformidad con los requerimientos institucionales y luego de haber sido revisado, autorizando su presentación ante el tribunal respectivo previo a optar por el grado de Ingeniera en Administración Turística.

Loja, marzo 2019



Ing. Maruxi Yadira Loarte Tene Mg. Sc.

DIRECTORA DE TESIS

## AUTORIA

Yo, Katia Gabriela Jiménez Jumbo declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus Representantes Legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional Biblioteca Virtual.

**Autora:** Katia Gabriela Jiménez Jumbo

Firma: .....  .....

C.I.: 1104715790

Fecha: Loja, Agosto de 2019

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

Yo, Katia Gabriela Jiménez Jumbo, declaro ser la autora de la tesis titulada: **“ANÁLISIS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL JARDÍN BOTÁNICO “REINALDO ESPINOSA”, DE LA CIUDAD DE LOJA”**, como requisito para obtener el grado de: ingeniera en Administración Turística; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines Académicos, publique la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar en contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior con las cuales la Universidad tenga convenio.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o por la copia de tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 23 días del mes de agosto de dos mil diecinueve, firma la autora.

**Autora:** Katia Gabriela Jiménez Jumbo

**Firma:** .....  .....

**C.I.:** 1104715790

**Dirección:** Loja, Ciudadela Los Geranios, 18 de noviembre y begonias Esq.

**Correo electrónico:** katia.jimenez@unl.edu.ec

**Teléfono:** 0996146750

**DATOS COMPLEMENTARIOS:**

Ing. Maruxi Yadira Loarte Tene Mg. Sc.

**DIRECTORA DE TESIS**

**TRIBUNAL DE GRADO:**

Ing. Iliana Sanmartín Rojas. Mg. Sc.

**PRESIDENTA DEL TRIBUNAL**

Ing. Mónica Maza Ortega. Mg. Sc.

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

Ing. David Cartuche Paqui. Mg. Sc.

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

A mi abuela Milita, a mi madre Lucía y a mi padre Eduardo por brindarme día a día los valores esenciales para conseguir esta meta.

Gracias familia por trabajar inagotablemente y proporcionarme lo necesario.

Katia Gabriela

## AGRADECIMIENTO

Expreso mis profundos agradecimientos a todos quienes hicieron posible el cumplimiento de este trabajo de tesis:

A la Universidad Nacional de Loja, a la Facultad Jurídica, Social y Administrativa, a través de la Carrera de Administración Turística, a sus docentes por haberme brindado su amistad y contribuido con sus conocimientos para mi formación profesional y personal.

Al Jardín Botánico Reinaldo Espinosa, quien me abrió sus puertas a través de su director, personal técnico y pasantes, quienes tuvieron la predisposición para brindarme toda la información requerida.

A toda mi familia y amigos quienes han estado para mí en los momentos más difíciles y me brindaron su ayuda.

*Solo con Dios guiando el camino encontrarás la fuerza, el coraje y el valor para seguir adelante y honrarle con tu éxito. ¡Gracias!*

## **1. TÍTULO**

**"ANÁLISIS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL  
JARDÍN BOTÁNICO "REINALDO ESPINOSA", DE LA CIUDAD DE  
LOJA"**

## 2. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general **“Analizar la calidad de los servicios que presta el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”, de la ciudad de Loja”**, y como objetivos específicos: Diagnosticar la situación actual del Jardín Botánico Reinaldo Espinosa, Evaluar la calidad de los servicios que ofrece el Jardín Botánico Reinaldo Espinosa y Proponer estrategias de mejoramiento de la calidad de los servicios en el Jardín Botánico Reinaldo Espinosa. La metodología empleada fue un estudio analítico, descriptivo, participativo y deductivo; así también el método Servqual, conjuntamente con técnicas de la observación directa, ficha de diagnóstico, entrevista, encuesta y matriz FODA. Y como resultados se obtuvieron que el Jardín cumple con lo emitido por el Código Orgánico Ambiental del Ecuador, cumple con la infraestructura dotada de secciones científicas diseñadas bajo criterios personales del fundador y administradores, la cual sigue un lineamiento de agrupación por el uso y hábitos de crecimiento de las plantas. Se evidenció que la calidad del servicio del Jardín Botánico Reinaldo Espinosa es de 68,8% en el parámetro de acuerdo de la Escala de Likert, el mismo que no llega a la satisfacción total. Como resultados se obtuvieron estrategias encaminadas al mejoramiento de la calidad de los servicios, tales: Formular actividades dirigidas a los visitantes, en las que se incluyan a los estudiantes de las diferentes carreras de la UNL, Diseñar programas de educación ambiental, Implementar señalética de restricción; y Mejorar las capacidades del personal mediante una guía de protocolo de atención al ciudadano o turista.

Para finalizar con la investigación, se concluye que la evaluación permitió conocer la percepción y satisfacción que los visitantes tienen del Jardín, para ello se recomienda implementar las estrategias propuestas lo que permitirá fortalecer la imagen del mismo por medio de servicios renovados y de calidad, tomando en cuenta a los estudiantes como recurso humano para que ellos ejecuten estos servicios y apliquen sus prácticas preprofesionales.

## **ABSTRACT**

The present research work has as a general objective "Analyze the quality of the services provided by the Botanical Garden" Reinaldo Espinosa ", in the city of Loja", and as specific objectives: Diagnose the current situation of the Botanical Garden Reinaldo Espinosa, Evaluate the quality of services offered by the Reinaldo Espinosa Botanical Garden and Propose strategies for improving the quality of services in the Reinaldo Espinosa Botanical Garden. The methodology used was an analytical, descriptive, participatory and deductive study; as well as the Servqual method, together with techniques of direct observation, diagnostic sheet, interview, survey and SWOT matrix. And as a result, it was obtained that the Garden complies with the provisions of the Organic Environmental Code of Ecuador, complies with the infrastructure provided with scientific sections designed under the personal criteria of the founder and administrators, which follows a grouping guideline for the use and habits of plant growth It was evidenced that the quality of service of the Reinaldo Espinosa Botanical Garden is 68.8% in the agreement parameter of the Likert Scale, which does not reach total satisfaction. As a result, strategies aimed at improving the quality of services were obtained, such as: Formulating activities aimed at visitors, in which students from the different careers of the UNL are included, Design environmental education programs, Implement restriction signage; and Improve staff capacity through a protocol guide for citizen or tourist services.

To end the investigation, it is concluded that the evaluation allowed to know the perception and satisfaction that the visitors have of the Garden, for this it is recommended to implement the proposed strategies which will strengthen the image of the same through renewed and quality services, taking consider students as a human resource for them to execute these services and apply their pre-professional practices.

### **3. INTRODUCCIÓN**

La calidad en el servicio se traduce en el grado en el cual el servicio satisface los requerimientos, deseos, necesidades y expectativas del cliente, procurando que al hacer la prestación del servicio, se busque exceder las expectativas y superar las percepciones, consiguiendo armonizar la cultura, la estrategia, los recursos humanos, el talento humano, con actitud positiva y compromiso, recordando siempre hacer bien las cosas desde la primera vez y buscando la mejora continua. (Araujo & Borrego, 2017)

El sector turístico tiene una relación intrínseca y sistemática con el medio ambiente, ya que consume recursos naturales, pero necesita de un entorno de calidad y atractivo para que continúe su desarrollo, con lo que la conservación deja de ser una limitación y se convierte en una competitividad. En este sentido, se ha detectado la susceptibilidad que los destinos de naturaleza tienen con la percepción de calidad percibida experimentado por el visitante, la cual es más codependiente que de otros destinos. Es por ello que la calidad y el turismo se plantean como constructos claves e indisolubles/inseparados que contribuyen a la gestión sustentable de los sitios y destinos permitiendo por un lado, aportar ingresos económicos, mantener zonas destinadas a la protección y mientras se aportan vivencias memorables en los visitantes. (Rodríguez, 2016)

De modo que los jardines botánicos asumen funciones didácticas, científicas y divulgativas, culturales y de conservación. Son motor del turismo y fuente de recursos para el paisaje (horticom, 2019).

La ciudad de Loja está ubicada al sur del Ecuador, ofrece variedad de atractivos turísticos naturales como el Parque Nacional Podocarpus área que alberga una gran superficie de páramos, bosques nublados y zonas de matorral, fundamental para la preservación y continuidad de los ecosistemas del sur del Ecuador y norte de Perú. Así también, manifestaciones culturales como la tradicional Romería de la Virgen del Cisne que se realiza en el mes de agosto, en donde los peregrinos

trasladan la imagen en hombros desde la Basílica del Cisne hasta la Iglesia Catedral de Loja.

La Universidad Nacional de Loja (UNL) tiene un espacio natural que es el Jardín Botánico Reinaldo Espinosa (JBRE) el cual ha aportado a la investigación, conservación ex situ, educación ambiental y a la formación académica de los estudiantes. Se estima un promedio de 500 visitas mensuales de centros académicos locales, nacionales e internacionales. (Aguirre & Gutiérrez, 2017)

Es así que cada día se incrementa la llegada de visitantes en el JBRE, sin embargo se ha visto notorio que no cuenta con personal que elabore programas de educación ambiental, no ofertan actividades a la ciudadanía, no existe señalética de restricción; razones que podrían causar la insatisfacción de los visitantes, de modo que se ha creído importante realizar el “Análisis de la calidad de los servicios que presta el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa” de la ciudad de Loja”, que permitirá fortalecer la imagen y garantizar un servicio de calidad a la sociedad.

La presente investigación se la justifica académicamente porque se logrará detectar errores y cualidades del servicio, para en lo posterior esto mejore o se innove, por ende, capte más visitas de estudiantes de escuelas, colegios, universidades, profesionales de las ciencias agrícolas y público general; logrando garantizar servicios de calidad.

En el ámbito turístico, el JBRE se beneficiará con estrategias que permitan el mejoramiento de los servicios; para que así se potencie el ecoturismo en la región sur del país.

Se planteó como objetivo general de investigación Analizar la calidad de los servicios que presta el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa” de la ciudad de Loja, en vinculación con este objetivo, se plantearon tres objetivos específicos: primeramente “Diagnosticar la situación actual del Jardín Botánico Reinaldo Espinosa”, segundo “Evaluar la calidad de los servicios que ofrece el Jardín Botánico Reinaldo Espinosa”, y finalmente “Proponer estrategias de mejoramiento de la calidad de los servicios en el Jardín Botánico Reinaldo Espinosa”.

Los alcances de la presente investigación proporcionarán información a las autoridades tanto del JBRE como de la UNL, de la calidad de los servicios que se están brindando actualmente en el Jardín, así como los servicios que los visitantes consideran necesarios implementar. Para que de esta forma se tomen en cuenta las falencias y en lo posterior puedan ofrecer una imagen adecuada de lo que significa la existencia de un Jardín Botánico no sólo como un laboratorio, sino, más bien como un centro completo que brinde servicios a la ciudadanía y turistas; de modo que se refuerce la vinculación con los estudiantes de las diferentes carreras de la UNL para que estos cumplan permanentemente con prácticas preprofesionales dentro del mismo.

La limitante de la investigación que se encontró a la hora de desarrollar el tema de tesis es que no existen investigaciones similares en cuanto análisis de calidad de los servicios de jardines botánicos; por lo que se tuvo que acopiar gran información de jardines botánicos universitarios alrededor del mundo, para en base a las características de estos desarrollar cada uno de los objetivos.

## **4. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **4.1. Marco conceptual**

#### **4.1.1. Historia de los jardines botánicos**

La creación de los jardines botánicos o jardines de plantas medicinales comienza en la era del antiguo Egipto, fueron creados con el objetivo de ayudar a la enseñanza sobre medicina y para poder abastecer las tiendas o boticas destinadas a la venta de medicamentos, luego del desarrollo y crecimiento de Europa dichos jardines se usaron para el cultivo, y para el estudio de la vegetación. (Salazar, 2016)

En la edad media, se extendió el cultivo de plantas medicinales ubicadas en los monasterios y en las escuelas de medicina y farmacia de la universidad.

El primer jardín botánico en el mundo occidental, probablemente surgió en Salerno a manos de Mateo Silvatico, un distinguido médico de la Facultad de Medicina de Salerno entre los siglos XIII y XIV. Aquí se cultivó por primera vez y se clasificó una gran cantidad de plantas y hierbas, para estudiar las propiedades terapéuticas y medicinales científicas.

Las instituciones más antiguas de este tipo son los jardines del Vaticano en Roma, y el Jardín Echteriano en Colonia. A esto se sumó la necesidad de la enseñanza dirigida a los estudiantes de la universidad, lo que llevó al nacimiento de los primeros jardines botánicos como el Jardín Botánico de Pisa, de Padua, de Florencia, y de Bolonia.

Los jardines botánicos pronto se convirtieron no sólo en lugares de estudio, formación científica, experimentación y docencia, sino también lugares de investigación y difusión de información, así como los principales centros de referencia para las actividades económicas y comerciales en Alemania. (Bonells, 2017)

El origen de los jardines botánicos se remonta a los huertos y jardines conventuales de la Edad Media y a los jardines universitarios renacentistas. En la actualidad hay más de 3.000 jardines botánicos en el mundo cuya principal misión es la conservación de las plantas, la investigación y la divulgación científica. Muchos de ellos conservan auténticas joyas del

mundo vegetal y son centros de referencia para el estudio de plantas y hongos. (Real Jardín Botánico de Madrid, 2019)

#### **4.1.1.1. Jardín Botánico**

Los jardines botánicos son instauraciones de terreno reguladas por diferentes tipos de organismos ya sean públicos o privados que se dedican a conservar, estudiar, difundir, fomentar y preservar algún tipo de vegetación. (Jardines Verticales Huichol, 2014)

Un jardín botánico es una institución que mantiene documentadas a distintas especies de plantas vivas, la cual se distingue de otras áreas verdes por tener en orden, controladas, identificadas y etiquetadas a las plantas que se encuentran en él, con el propósito de realizar investigaciones científicas y conservar la diversidad biológica. (Conoce Hidroponia, 2015)

El jardín botánico (en latín, Hortus Botanicus) es un entorno natural recreado artificialmente que reúne a una gran variedad de plantas clasificadas con fines científicos y para la educación de los visitantes.

El término jardín botánico se considera como un entorno con el propósito de recreación y estudio, mientras que el jardín botánico fue históricamente una función de producción de sustancias medicinales en cantidades suficientes para abastecer a un hospital cercano. A menudo se asocian a él una biblioteca y un herbario para el estudio y catalogación de las especies. (Bonells, 2017)

#### **4.1.1.2. Funciones de un jardín botánico**

- Son un pilar clave para la conservación vegetal, ya que uno de los principales activos de un jardín botánico es la información que enmarca la variedad de ejemplares que allí habitan.
- Tienen una labor educativa muy importante como lo es la investigación, ya que en ellos se realizan muchos estudios de poblaciones locales de especies características de la zona. Además, dan cobijo a especies en peligro.

- Por último, existe una función de restauración, ya que muchos de estos espacios tienen viveros donde se recolectan semillas que se vuelven a plantar y, una vez crecidas, sirven para repoblar áreas naturales. (Agencia EFE, 2018)

#### **4.1.1.3. Características de un jardín botánico**

La característica fundamental que comparten todos los Jardines Botánicos, es cumplir con la definición establecida por Botanic Gardens Conservation International (BGCI): “Un Jardín Botánico es una Institución que mantiene colecciones documentadas de plantas vivas con el propósito de realizar investigación científica, conservación, exhibición y educación”. (Elizondo, 2015)

Los Jardines Botánicos cumplen un papel esencial en la investigación, la educación ambiental y la conservación de la biodiversidad al fomentar de manera eficiente valores y conductas éticas que favorecen el cuidado de los recursos naturales y el ambiente. Asimismo, contribuyen al conocimiento científico y funcionan como uno de los promotores principales de la protección de los biomas de alto valor ecológico y de elevada vulnerabilidad. (Elizondo, 2015)

- Colecciones de plantas vivas ordenadas con criterios científicos en razón de su parentesco, e individualmente clasificadas y registradas, las denominadas colecciones sistemáticas.
- Colecciones de plantas agrupadas con criterios ecológicos: rocallas, turberas, bosques de diferentes tipos.
- Colecciones ornamentales, incluyendo jardines de estilo, invernaderos de exhibición, fuentes, estanques, edificios singulares y otros elementos mobiliarios.
- Colecciones documentales como herbarios, bibliotecas o de tipo etnobotánico.
- Laboratorios para investigación botánica, especialmente en taxonomía.
- Instalaciones para conservación vegetal: bancos de germoplasma, cultivo in vitro, biología molecular.

- Instalaciones para la educación ambiental con salas de proyecciones, laboratorios didácticos y equipos de educadores. (Herranz, 2017, pág.1)

#### **4.1.1.4. Tipos de jardines botánicos**

- Arboretum: dedicado a las colecciones de árboles.
- Palmetum: dedicado a las colecciones de palmeras.
- Alpinum: dedicado a las plantas de los Alpes y, en general, a las especies de alta montaña.
- Fruticetum: (del latín frutex, -icis, arbolillo): dedicado a las colecciones de arbustos y arbolillos.
- Cactarium: un jardín dedicado a las colecciones de cactus y, más generalmente a las plantas que crecen en los desiertos.
- Orchidarium: un jardín dedicado a las colecciones de orquídeas, plantas que pertenecen a la familia Orchidaceae.
- Jardín conservador: dedicado a la preservación de la diversidad biológica y genética, a la conservación de las especies frutales ya existentes, o recientes.
- Jardín Etnobotánico: dedicado a las plantas que tienen una relación directa con la existencia del hombre.
- Jardín ecológico: dedicado al estudio de las especies vegetales y la relación existente entre ellas y el medio en el que se desarrollan.
- Jardín botánico específico dedicado a una flora local: dedicado al estudio de la vegetación propia de una región.
- Carpoteca: Colección de frutos clasificados, usada como material para el estudio de la botánica.
- Xiloteca: Colección de maderas clasificadas, usada como material para el estudio de la botánica.
- Herbario: Colección de plantas secas clasificadas, usada como material para el estudio de la botánica. (Barreto & Martínez, 2014, págs. 8-29)

#### **4.1.1.5. Jardines Botánicos del Mundo**

- **Jardín Botánico Koishikawa**

Este jardín, conocido como Koishikawa Korakuen, tiene como nombre oficial “Jardín botánico de la Escuela de Ciencia de la Universidad de Tokyo” y pertenece a la Universidad de Tokyo, donde los estudiantes llevan a cabo sus investigaciones y estudio de las plantas. Es el jardín botánico más antiguo de Japón, cuyo origen data del año 1864; se convirtió en jardín botánico universitario cuando se fundó la Universidad de Tokyo en 1877, continuando una labor de desarrollo e investigación en botánica moderna en la actualidad. En el jardín hay un total de 700 mil plantas y un archivo con 200 mil libros de botánica. (Japan Hoppers, 2017)

- **Jardín Botánico de Berlín**

Con 43 hectáreas, el jardín botánico de Berlín-Dahlem es el más grande de Europa. Pertenece a la Universidad Libre de Berlín y alberga en un vivero, entre otros, 20.000 especies de plantas de todo el mundo, incluidas palmeras, lianas y un bambú gigante. (Elter, 2019)

- **Jardín Botánico de la Universidad de Málaga**

Se encuentra ubicado en el corazón del campus universitario de Teatinos entre las facultades de Ciencias y Filosofía y Letras. El jardín se articula en tres niveles. Los dos primeros corresponden a las escuelas Botánicas organizadas según el modelo de Stebbins con algunas modificaciones, así como a plantas aromáticas, útiles y medicinales. El último corresponde a colecciones donde destacan las cactáceas, rocalla de la biodiversidad y ecosistemas termomediterráneos de la Península Ibérica.

El Jardín cuenta en sus instalaciones con un invernadero de exposición dónde poder contemplar de forma alternativa algunas colecciones de interés, así como adaptaciones curiosas del mundo vegetal. (Jardín Botánico de la Universidad de Málaga, 2019)

- **Real Jardín Botánico Juan Carlos I de la Universidad de Alcalá**

El Jardín Botánico conserva colecciones, vivas y documentadas, de casi 8000 especies diferentes de plantas, con cuatro objetivos principales:

investigación científica, conservación de la flora, divulgación botánica y medioambiental y establecimiento de un recinto de recreo y acercamiento a la naturaleza. Ofrece actividades sobre botánica y medio ambiente para público en general y para todos los niveles, desde educación primaria a universitaria o público especializado. Las más destacables son las Visitas Guiadas por las distintas instalaciones del Jardín, los Paseos del Mes centrados en los recintos o colecciones estacionalmente más relevantes, los Talleres Abiertos participativos de distinta temática botánica o medioambiental y los Talleres para Centros diseñados para grupos de alumnos de colegios y/o institutos (Primaria, Secundaria, Bachillerato) centros de Educación Especial. También es centro de prácticas profesionales para alumnos de formación ocupacional, de Formación Profesional y de Grados Universitarios, en especialidades como Educación Ambiental, Jardinería y Producción de Plantas, suscribiendo los oportunos convenios. (Botánico Alcalá, 2019)

- **Missouri Botanical Garden**

El Jardín Botánico de Missouri en St. Louis EE. UU. fue fundado en 1859 por Henry Shaw. Hoy, 160 años después de su apertura, el Jardín es un Monumento Histórico Nacional y un centro de exhibición de ciencia, conservación, educación y horticultura, considerado uno de los tres mejores jardines botánicos del mundo. (Missouri Botanical Garden, 2019)

- **Jardín Botánico Universitario de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla**

El jardín botánico universitario cuenta actualmente con diez secciones de plantas, divididas tomando en cuenta criterios geográficos, ecológicos, taxonómicos y de usos. Se han adicionado algunas plantas a estas secciones, dependiendo de si ahí existen las condiciones climáticas adecuadas para ellas. Tenemos el compromiso de hacer del Jardín Botánico el centro Botánico por excelencia en Puebla, dedicado al estudio y aprovechamiento de los recursos vegetales de México, manteniendo siempre una alta calidad en investigación, un compromiso con la educación y sobre todo un gran compromiso con la Sociedad Mexicana. (BUAP , 2019)

- **Jardín Botánico Lankester**

La historia del Jardín Botánico Lankester se remonta a la década de 1940 cuando el naturalista británico Charles H. Lankester se interesó en el cultivo y estudio de las plantas epífitas de Costa Rica. Como botánico aficionado colaboró con los más destacados orquideólogos de la época y dedicó su vida a la creación de un jardín privado en su finca. Después de su muerte la importancia de preservar su jardín fue evidente. A través de los esfuerzos conjuntos de la American Orchid Society y de la Stanley Smith Horticultural Trust, el jardín de “don Carlos” fue donado a la Universidad de Costa Rica el 2 de marzo de 1973 con el compromiso de transformarlo en un jardín botánico. Con dedicación y mucho esfuerzo el Jardín Botánico Lankester ha llegado a convertirse en una de las instituciones botánicas más activas e importantes del Neotrópico. (Universidad de Costa Rica , 2016)

- **Jardín Botánico de Bogotá**

El Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis es centro de investigación distrital con énfasis en ecosistemas alto andinos y de páramo, responsable de la gestión integral de coberturas verdes en la Ciudad, del desarrollo de programas de educación ambiental y de la conservación y mantenimiento de colecciones vivas de flora para su apropiación y disfrute por parte de los ciudadanos y como aporte a la sostenibilidad ambiental. (Jardín Botánico de Bogotá , 2019)

- **Jardín Botánico del Instituto Nacional de Salud de Perú**

El Jardín Botánico está dedicado como centro de investigación y difusión de nuestra riqueza florística y permite a la comunidad observar las principales plantas medicinales en su forma botánica original. Reúne una colección, gran parte de ellas originarias del Perú con usos tradicionales en salud y algunas con acción terapéutica comprobada.

Se cuenta con dos jardines botánicos ubicados en el Ministerio de Salud y en la sede Chorrillos, que conservan más de 400 y 200 especies de plantas medicinales, respectivamente; además de valiosa información de los usos tradicionales de la flora medicinal de nuestro país. (Instituto Nacional de Salud , 2019)

#### **4.1.1.6. Jardines Botánicos del Ecuador**

- **Jardín Botánico de Quito**

El Jardín Botánico de Quito orienta sus esfuerzos con dinamismo para convertirse en una organización líder, eficiente y reconocida, en la gestión del patrimonio vegetal de los Andes ecuatorianos. Para el año 2020 se habrá constituido en un centro de investigación, conservación y exhibición de la flora regional nativa, en particular de las especies en riesgo de extinción, así como en un centro educativo sobre estos aspectos. El JBQ se constituirá en un espacio adecuado para que investigadores, técnicos y estudiantes cuenten con un sitio de estudio e investigación que ayude al enriquecimiento y conocimiento del patrimonio cultural y natural, contribuyendo a su recuperación. (Jardín Botánico de Quito, 2018)

- **Jardín Botánico Atocha-La Liria de Ambato**

El proyecto en la actualidad contempla la Quinta Atocha de Juan León Mera que también posee una riqueza histórica y botánica tan importante con la de los Martínez. Los Jardines de Mera y Martínez, constituyen el hábitat de más de 200 especies de plantas superiores, que de acuerdo con la nomenclatura científica se las puede agrupar en 151 géneros y 79 familias botánicas. (GAD Municipalidad de Ambato, 2018)

- **Jardín Botánico Padre Julio Marrero de Santo Domingo**

En 1999 se proyecta la creación de la Granja Botánica Experimental dedicada a la forestación, esta idea se consolidó con la creación de un jardín botánico el cual tiene por conservar el patrimonio fitogenético de la zona. La primera parte de este proyecto fue asumida por la Organización del Gobierno Alemán. A principios del año 2001 se adquirió 7 hectáreas de terreno de esta forma paso a ser el jardín botánico más grande del Ecuador. (Jardín Botánico Padre Julio Marrero, 2019)

- **Jardín Botánico de Guayaquil**

El Jardín Botánico de Guayaquil posee cinco hectáreas de extensión, se caracteriza por exhibir colecciones científicas de plantas vivas que se cultivan para su conservación, investigación, divulgación y enseñanza.

Posee aproximadamente 324 especies vegetales que pueden ser observadas en su hábitat natural, también existen árboles madereros, frutales, así como plantas ornamentales y exóticas. Posee un mirador que permite observar los ríos Daule y Babahoyo. Además, se puede observar a 73 especies de aves y 60 especies de mariposas durante todo el año. (Guayaquil es mi destino, 2018)

- **Jardín Botánico de la Universidad Técnica de Manabí**

Existen 194 especies que pertenecen a 46 familias botánicas en las que predominan plantas de hojas caducas. Es un bosque en donde se encuentra una diversidad de familias botánicas; entre los árboles más destacados que se encuentran en el jardín universitario está el algarrobo. Todo el complejo que conforma el jardín botánico está compuesto por 49 hectáreas, y de estas, 37 son de bosque tropical seco. (El Diario, 2016)

- **Jardín Botánico Las Orquídeas de Puyo**

El Centro de Rescate de Flora Amazónica "Jardín Botánico Las Orquídeas", es un modelo de conservación ambiental, dedicado a la restauración de ecosistemas en áreas degradadas, constituyéndose en un escenario principalmente para preservación y conservación del ambiente a través de la investigación científica, educación ambiental y turística, siendo además una alternativa de recreación para la humanidad. (Jardín Botánico Las Orquídeas , 2013)

- **Jardín Botánico de Gualaquiza**

El Jardín Botánico "El Gato" se encuentra al noroeste de la ciudad, a unos 10 minutos a pie. Es un espacio para observar aves, orquídeas y tener una vista panorámica de la ciudad. El recorrido dura 1 hora aproximadamente en donde se puede observar aves como el Tangara Paraíso, ave representativa de la ciudad y variedad de orquídeas. (Gad Municipal de Gualaquiza, 2019)

- **Jardín Botánico Reinaldo Espinosa**

El jardín botánico "Reinaldo Espinosa" es un centro de enseñanza y conservación ex situ que pertenece a la Universidad Nacional de Loja, es

el más antiguo del Ecuador, fundado en 1949 por el botánico Reinaldo Espinosa estudioso y conocedor de la flora del sur del Ecuador. Ocupa una superficie de siete hectáreas. Localizado a 5 km de la ciudad de Loja en la vía a Vilcabamba. El fundador encontró el lugar adecuado para recopilar la riqueza florística del sur del Ecuador, llamada por el sabio Alexander von Humboldt “Jardín Botánico del Ecuador”, que posee condiciones favorables y adecuadas para el desarrollo de las plantas y, que han permitido que las especies sembradas aquí se han adaptado, para el deleite, educación y aprendizaje de los estudiantes y público en general. (Aguirre & Gutiérrez, 2011, pág. 3)

#### **4.1.2. Texto Unificado Legislación Secundaria, Medio Ambiente, Parte I**

En el Título IV Instructivo para el Funcionamiento de Centros de Rescate, Zoológicos, Museos, Jardines Botánicos y Muestrarios de Fauna y Flora Silvestre de los centros de tenencia y manejo de vida silvestre, remite lo siguiente:

**Art. 121.-** Para efectos de la administración, manejo y control de los centros de tenencia y manejo de fauna silvestre, estos se clasifican en: zoológicos (se incluye acuarios), centros de rescate de fauna, zoocriaderos de producción comercial, zoocriaderos de investigación médica y farmacéutica, museos faunísticos y circos. Los centros de manejo de la flora silvestre se clasifican en jardines botánicos, viveros y herbarios.

**Art. 122.-** Toda persona natural o jurídica que mantenga centros de manejo de flora o fauna silvestres en el país, deberá obtener su inscripción en el Registro Forestal para su funcionamiento.

**Art. 124.-** Las actividades permitidas en los centros de tenencia y manejo de flora silvestre, son las siguientes: En los Jardines Botánicos: colección, investigación, educación y recreación.

**Art. 125.-** Tanto para las actividades permitidas en los centros de tenencia y manejo de fauna como de flora silvestre, el Distrito Regional correspondiente del Ministerio del Ambiente autorizará cada actividad de manera expresa, debiendo los representantes de dichos centros de

tenencia y manejo solicitar autorización para realizar dicha actividad. Estos centros podrán incorporar, para el desarrollo de sus actividades, a estudiantes de tesis de carreras relacionadas con el manejo de la vida silvestre, mediante pasantías. (Ministerio del Ambiente , 2018)

#### **4.1.3. Permisos de funcionamiento**

Requisitos para el funcionamiento de los Centros de Tenencia y Manejo de Vida Silvestre, expide lo siguiente:

**Art. 126.-** De acuerdo al Art. 159 del Reglamento de la Ley Forestal, y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre, las personas naturales o jurídicas que mantengan centros de tenencia y manejo de la flora y fauna silvestres deberán obtener una patente anual de funcionamiento, para cuyo efecto presentarán una solicitud dirigida al Distrito Regional correspondiente del Ministerio del Ambiente, adjuntando lo siguiente:

1. El nombre, identificación y domicilio del solicitante; en el caso de personas jurídicas o representantes legales, se deberá demostrar tal calidad.
2. La ubicación geográfica del Centro de Tenencia y Manejo.
3. Pruebas del derecho de propiedad y/o contrato de arrendamiento del lugar del Centro de Tenencia y Manejo.
4. El Plan de Manejo del Centro de Tenencia y Manejo, el cual deberá contener:
  - a) Objetivo del Centro de Tenencia y Manejo,
  - b) Nombre científico de las especies o grupo taxonómico; número de especies y especímenes actuales y potenciales de las especies objeto de la tenencia y manejo del Centro, así como sus fuentes de aprovisionamiento,
  - c) Lugar de procedencia de las especies o grupo taxonómico,
  - d) Marcaje de los especímenes, preferiblemente con microchips de lectura universal,

- e) El sistema de registro de datos que se vaya a utilizar en el Centro de Tenencia y Manejo, el cual deberá garantizar el acceso oportuno a información veraz respecto al manejo de las colecciones,
- f) El sistema de seguridad para evitar la fuga de los especímenes del Centro de Tenencia y Manejo,
- g) Las medidas sanitarias y de bioseguridad a ser aplicadas,
- h) El currículum vitae del personal técnico bajo cuya responsabilidad se efectuará el manejo del Centro de Tenencia y Manejo,
- i) El financiamiento del Centro de Tenencia y Manejo. (Ministerio del Ambiente, 2018)

Procedimiento para la aprobación de la instalación de los Centros de Tenencia y Manejo de Vida Silvestre.

**Art. 127.-** Recibida y analizada la solicitud y documentos anexos, en el plazo de 15 días el Distrito Regional correspondiente del Ministerio del Ambiente podrá requerir del solicitante que se complete o amplíe la información entregada.

En caso de que se considere completa a la información, se efectuará una visita de inspección del Centro de Tenencia y Manejo solicitante.

En 30 días máximos de haber recibido la solicitud y documentos anexos, se emitirá un informe fundamentado aceptando o negando la solicitud. Para ello, cada Distrito Regional pertinente dispondrá de una guía técnica para evaluar la capacidad de manejo de estos Centros.

**Art. 128.-** El Centro de Tenencia y Manejo se inscribirá con el informe de aceptación en el Registro Forestal, obteniendo la patente de funcionamiento anual cuya tarifa será regulada por el Ministerio del Ambiente.

Para la renovación de la patente de funcionamiento anual, el Centro de Tenencia y Manejo deberá presentar un informe de sus actividades y el programa de trabajo para el siguiente año, los mismos que deberán ser aprobados por el Distrito Regional correspondiente, así como haber

cumplido cualquier disposición del Ministerio del Ambiente, relacionada al mejor manejo de los especímenes.

El mencionado informe deberá contener la siguiente información:

- Nombre del centro de tenencia y manejo de vida silvestre.
- Actividades realizadas en función de los objetivos del centro y según las disposiciones establecidas en la respectiva patente de funcionamiento.
- Inventario de los especímenes (reclutamiento, bajas, intercambios, compra - ventas, etc.)
- Modificaciones en la infraestructura.
- Cambios en el personal.

De los mecanismos de control de los centros de tenencia y manejo de vida silvestre, remite lo siguiente:

**Art. 129.-** Los centros de tenencia y manejo de la flora y fauna silvestres deberán presentar al Distrito Regional correspondiente un informe anual de las actividades ejecutadas en los mismos. Se exceptúan de esta disposición las floristerías, tiendas de productos naturales y de mascotas.

**Art. 130.-** Los funcionarios del Distrito Regional correspondiente efectuarán visitas sorpresa a los centros de tenencia y manejo de flora y fauna silvestres para fines de seguimiento y control de las actividades ejecutadas en los mismos; los encargados de dichos centros deberán prestar en todo momento el apoyo y facilidades necesarias para la ejecución de dicho control. (Ministerio del Ambiente, 2018)

Título X de la Investigación y Capacitación Forestales, emite lo siguiente:

**Art. 140.-** El Ministerio del Ambiente, a través de la emisión de una patente anual, autorizará el establecimiento y el funcionamiento de museos, zoológicos, jardines botánicos, invernaderos, viveros y otros establecimientos relacionados con especímenes de la vida silvestre o sus productos derivados; se exceptúa a las personas naturales o jurídicas dedicadas a la producción, acopio y comercialización de semillas de especies exclusivamente arbóreas, así como a la producción de plantas

exclusivamente de especies arbóreas, en viveros y huertos semilleros, las cuales deberán solamente inscribirse en el Registro Forestal.

**Art. 141.-** Para renovar dichas patentes, los interesados deberán presentar planes de trabajo para el próximo período e informes anuales en los que demuestren el cumplimiento de las obligaciones contraídas. (Ministerio del Ambiente, 2012)

#### **4.1.4. Análisis**

Examen detallado de una cosa para conocer sus características o cualidades, o su estado, y extraer conclusiones, que se realiza separando o considerando por separado las partes que la constituyen (Spanish Oxford Living Dictionaries, 2018).

##### **4.1.4.1. Análisis de calidad**

Dentro de las organizaciones, la evaluación del servicio es el factor principal para descubrir las falencias y poder brindar un servicio de calidad. Las evaluaciones pueden ser realizadas periódicamente, y de esta manera detectar las fallas, que durante el proceso puedan ser corregidas, para que el servicio alcance el nivel deseado tanto para los clientes como para la organización. Por lo tanto, se debe considerar o implementar normas con las que se pueda mejorar la calidad del servicio ofrecido. (Villalba, 2016)

##### **4.1.5.2. Análisis de calidad turística**

La calidad de los establecimientos y los destinos constituye un elemento de diferenciación de los mismos y un mecanismo de fidelización de los clientes. (Gobierno de Canarias , 2018)

Deberá evaluarse y revisarse el desarrollo turístico del destino, desde una perspectiva económico (evolución de precios, de mercados, tipología de productos, plazas turísticas, rentabilidad de los negocios turísticos, etc.), pero sobre todo desde un punto de vista de su desarrollo y planificación global. (asesores1turismo, 2018)

##### **4.1.5. Calidad**

Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades dadas. La calidad se

relaciona más bien con las exigencias de los consumidores con respecto a la satisfacción de sus necesidades. (iso9001calidad, 2013)

Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios. (Solórzano & Aceves, 2013)

#### **4.1.5.1. Calidad turística**

El Comité de Turismo y Competitividad de la OMT (2016) define que la calidad de un destino turístico es resultado de un proceso orientado a atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, los correspondientes requisitos y las expectativas del consumidor a un precio aceptable de conformidad con condiciones contractuales aceptadas mutuamente y con factores subyacentes implícitos como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y los servicios y comodidades públicos. También presenta aspectos relativos a la ética, la transparencia y el respeto del entorno humano, natural y cultural.

#### **4.1.6.2. Calidad de los servicios turísticos**

La calidad en el servicio turístico es uno de los aspectos más importantes en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes. Nuestra apuesta en el territorio debe ir por la vía de la calidad y no por la vía de los precios. Primero hemos de ser conscientes que los productos que ofrecemos en turismo son servicios. Esto significa que son intangibles, que no son almacenables, que son producidos y consumidos en un mismo y único momento, que requieren de la participación interactiva entre el consumidor y las personas que ofrecemos el producto y finalmente que la calidad en la prestación compensa esta intangibilidad.

Una definición de la calidad de los servicios dice que es aquel nivel de "excelencia" que la empresa ha decidido alcanzar para satisfacer a sus clientes. Es decir que fijar la satisfacción del cliente debe ser uno de los objetivos empresariales más importantes.

Aquí es donde entra la apuesta por el capital humano, por las personas que desarrollamos el servicio en turismo. La amabilidad en el trato dispensado,

la profesionalidad y disposición para el cliente han de ser tan importantes o más que las propias instalaciones de nuestras casas rurales o restaurantes. Nuestro deber es procurar satisfacer al cliente y cubrir sus expectativas. (Valderredible Sostenible, 2010)

#### **4.1.6.3. Calidad turística en Ecuador**

El Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR) planteó a la industria, la estrategia de calidad turística que pretende incentivar a empresas, destinos y personas involucradas en la actividad turística a mejorar sus prestaciones, considerando que el turismo en el Ecuador está pasando por su mejor momento al generar ingresos y empleo, por lo que se planteó la marca emblemática “Q”, que se otorga a empresas y establecimientos turísticos que participen en los procesos de gestión de calidad. La estrategia también busca reconocer, además de las empresas e instituciones, a las personas. De ahí que el Ministerio continuará y potenciará su programa de certificaciones de competencias laborales. La meta fue ofrecer 8.000 capacitaciones presenciales en el 2015, en once competencias laborales: administración de empresas de alojamiento y restaurantes, gerencia de operaciones, hospitalidad, seguridad alimentaria, meseros, cocineros, camareros de piso, agentes de ventas, recepcionistas y conductores de transporte turístico terrestre. Los destinos también son parte fundamental de esta estrategia de calidad, por lo que se realizará reconocimientos de sitios priorizados para fomentar un servicio de calidad de dichos lugares. (MINTUR, 2015)

#### **4.1.6. Servicio**

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo, es un trabajo realizado para otros y este puede proporcionarse a un consumidor o a una institución. (Erazo, 2011)

El servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde haya alguna interacción con el cliente, desde el saludo del

personal de seguridad que está en la puerta del local, hasta la llamada contestada por la secretaria. (R., 2015)

El servicio al cliente se refiere a toda la gestión que realiza una empresa o una organización para cubrir las necesidades de las personas que utilizan o compran sus productos o servicios. (Da Silva, 2018)

#### **4.1.6.1. Servicio turístico**

Es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística. (Gamboa, 2013)

Los servicios turísticos abarcan un vasto conjunto de actividades y relaciones que se establecen con los consumidores o potenciales consumidores. Hablar de servicios turísticos nos lleva a una cadena de servicios que van desde la información acerca del destino turístico a visitar, las reservas de pasajes, el alojamiento, la alimentación, el transporte, las visitas guiadas, el retorno, el servicio posventa, entre otros conexos. (Conexión ESAN, 2016)

#### **4.1.7.2. Atractivo turístico**

Valores propios existentes, natural, cultural o de sitio, que motivan la concurrencia de una población foránea susceptible a ser dispuesto y/o acondicionadas específicamente para su adquisición y/o usufructo recreacional directo (SECTUR, 2018).

#### **4.1.7.3. Actividades turísticas**

Comprende aquellos actos que realizan las personas para que puedan acontecer hechos de carácter Turístico-Recreacional. Es la suma de todas aquellas empresas que invierten valiosos recursos para producir bienes y servicios en beneficio de las comunidades anfitrionas (SECTUR, 2018).

#### **4.1.7. Ecoturismo**

The Nature Conservancy (TNC) y La Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) citado por Medina (2018) llegan a

un consenso y describen al ecoturismo como: “Aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar y apreciar la naturaleza (así como cualquier manifestación cultural del presente y del pasado), que promueve la conservación, tiene bajo impacto de visitación y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales.”

#### **4.1.8. Método SERVQUAL**

El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces. El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes. El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones. (Matsumoto, 2014)

##### **4.1.8.1. Dimensiones del método SERVQUAL**

- Elementos tangibles (tangibilidad)

Son los aspectos físicos que el cliente percibe del prestador de servicio: apariencia de las instalaciones, equipo, personal y material de comunicación.

- Confiabilidad (fiabilidad)

Es la habilidad del prestador del servicio para ejecutar el servicio prometido con cuidado y exactitud.

- Capacidad de respuesta (sensibilidad)

La disposición para atender a los clientes y brindarles un servicio oportuno.

- Seguridad

Conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

- Empatía

Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes. (Zaragoza, 2015, págs. 14-16)

#### **4.1.8.2. Diseño de cuestionario**

Matsumoto (2014) describe que la estructura del cuestionario del Modelo Servqual, está basado en 5 dimensiones, y de éstas surgen 22 ítems. Para determinar la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert de 1 al 7, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el cliente está en total desacuerdo, y 7 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el cliente está muy de acuerdo con la pregunta.

#### **4.1.8.3. Escala de Likert**

Es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le propongamos. Resulta especialmente útil emplearla en situaciones en las que queremos que la persona matice su opinión. En este sentido, las categorías de respuesta nos servirán para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación.

Podemos utilizar el ítem Likert para medir diferentes actitudes de un encuestado. Por ejemplo, podemos emplearlo para descubrir:

- El nivel de acuerdo con una afirmación.
- La frecuencia con la que se realiza cierta actividad.
- El nivel de importancia que se atribuye a un determinado factor.
- La valoración de un servicio, producto, o empresa.
- La probabilidad de realizar una acción futura.

El ítem más utilizado es el de 5 niveles, pero también se utilizan de 4, 7, o 10. Lo que sabemos es que añadir niveles redundante en la obtención de unas valoraciones más diversas. Por ejemplo, en un ítem de solo 5 puntos, los

encuestados suelen evitar las 2 opciones extremas, obteniendo muy poca variación (es el conocido como *central tendency bias*). (Llauradó, 2014)

#### **4.1.9. FODA**

Procede del acrónimo en inglés SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats), en español las siglas son FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas). El análisis FODA es una herramienta que permite diseñar la situación actual de la empresa en función de estos cuatro criterios realizando una evaluación de los aspectos fuertes y débiles del ambiente interno de la organización, lo cual brinda la posibilidad de actuar en función de ellas. En contraparte, las oportunidades y amenazas son externas por lo que resulta difícil poder modificarlas. También es una metodología simple que permite capturar una perspectiva global de la situación estratégica de una determinada organización.

Este tipo de análisis permite realizar diagnósticos en las organizaciones laborales es una condición para intervenir profesionalmente en la formulación e implantación de estrategias y su seguimiento para efectos de evaluación y control.

Es conveniente y enriquecedor el trabajar con el análisis FODA, el cual se refiere a detectar desde lo interno aspectos fuertes y positivos en la gestión institucional, así como también aspectos débiles y negativos; y desde lo externo, los aspectos favorecedores para la gestión y aspectos perjudiciales del entorno. (González & Porras, 2014)

#### **4.1.10. Estrategias de turismo**

Las estrategias sobre recursos naturales tratan tres aspectos fundamentales para el turismo de interior: la protección del paisaje, la gestión de los espacios naturales protegidos y la adecuación y puesta en valor de recursos naturales.

- Protección del paisaje

A la hora de proteger el paisaje es importante integrar la totalidad del territorio y no únicamente las áreas de alto valor paisajístico. Estos programas comprenden actuaciones de clara incidencia turística como los

Programas de Imagen Urbana, los de Restauración dirigidos a la recuperación de áreas deterioradas, o los de puesta en valor de paisajes como recurso turístico.

- Gestión del turismo en espacios naturales protegidos

La apropiada dotación de infraestructuras y equipamientos juega un papel determinante en la gestión del uso público de espacios naturales. Por este motivo, el espacio natural protegido debe tener una oferta de instalaciones, servicios y actividades de uso público adecuada a las características del mismo, ajustada a la demanda, que responda a los objetivos de gestión y que cumpla con las recomendaciones de calidad para su aprovechamiento turístico.

- Puesta en valor de los recursos naturales

Se trata de favorecer las iniciativas dirigidas a la producción de experiencias que induzcan al comportamiento responsable de los turistas, prefiriendo las de carácter contemplativo y mayor contenido educativo frente a las deportivas o de aventura. En este sentido, algunas de las actividades a potenciar pueden ser la observación de aves, la interpretación de la naturaleza, la fotografía de naturaleza, los recorridos paisajísticos, las visitas guiadas, la educación ambiental, la acampada libre, el senderismo, los paseos a caballo, la recogida responsable de setas, la visita de refugios y centros de recuperación de la fauna, las rutas ornitológicas, botánicas, geológicas, así como todas aquellas que contribuyan a poner en valor el patrimonio natural y el paisaje. (Díez, 2011, págs. 8-11)

#### **4.1.10.1. Tipos de estrategias turísticas**

Cualquier estrategia relacionada con un destino turístico debe hacer coincidir la imagen o proyección del destino turístico con la imagen percibida por el turista y, posteriormente, con la realidad del destino una vez visitado. Esto significa trabajar en imagen y trabajar en destino y desarrollar estrategias en ambos aspectos, ya que, el comportamiento del turista se desarrolla en tres fases, la fase de decisión de compra donde se forma la “imagen de destino”, la fase durante las vacaciones, donde el turista disfruta del destino turístico y la fase de evaluación post-viaje, donde

se compara la imagen del destino con el resultado de la experiencia, y en la que se determina el nivel de satisfacción, entre otros aspectos.

Hasta hace unos años las estrategias de marketing relacionadas con los destinos turísticos únicamente incidían en su aspecto económico traducido en conseguir el mayor número de turistas posible, sin tener en cuenta los impactos del desarrollo turístico ni las verdaderas necesidades de los turistas y de la comunidad residente. Por este motivo, sólo se prestaba atención a la promoción de los destinos tanto desde la óptica del sector público como del privado, sin prestar la debida atención a otras herramientas del marketing, tales como el diseño, la marca, la imagen, el precio, la distribución, etc.

En la actualidad no es así, el éxito de un destino turístico que genera satisfacción en los turistas y residentes, debe adoptar una orientación al marketing social, caracterizada por:

- La medición y el control sistemático de los niveles de satisfacción de los turistas y su utilización como parte del criterio de evaluación, más que el aumento del número de turistas.
- La consecución de una buena relación entre turistas y residentes, ya que dicha interacción es un importante condicionante de la experiencia turística.
- El desarrollo y conservación de los recursos que conforman el destino turístico de forma que sus implicaciones sean positivas para los turistas, la población residente y la sociedad en general.

El marketing de los destinos debe actuar como herramienta para conseguir ciertos objetivos estratégicos relevantes para satisfacer a todas las partes que intervienen en el sistema turístico. En general, los principales objetivos estratégicos que deberían trazarse por los organismos que dirigen el destino son: 1) mejorar la prosperidad a largo plazo de la comunidad local, 2) deleitar a los turistas optimizando su satisfacción, 3) aumentar la rentabilidad de las empresas locales y prestar atención a su efecto multiplicador sobre el resto de la economía, y 4) optimizar los impactos del turismo asegurando un equilibrio sostenible entre los beneficios

económicos y los costes socioculturales y medioambientales. (Parra & Miguel, 2016)

#### **4.1.10.2. Cómo elaborar estrategias turísticas**

Planificar cada una de las estrategias que vayas a poner en marcha debe estar contextualizada dentro de un plan. Para crear ese plan, deberás seguir tres pasos que serán la clave para que todas las estrategias que diseñes a continuación tengan una coherencia y luchen por un mismo objetivo:

- Estudia la situación actual de tu marca y la de tu competencia.
- Crea estrategias reales que sepas que puedes llevar a cabo y que van a ayudarte a cumplir tus objetivos.
- Establece siempre cómo vas a medir los resultados globales del plan y cómo vas a actuar en caso de que no estés llegando a tu objetivo.

Escoge tu objetivo principal y elige un único objetivo por estrategia. Para que un objetivo sea “inteligente” tiene que cumplir los siguientes requisitos:

- Específico: de un gran objetivo, como puede ser “Fidelizar”, detalla una meta que te ayude a tener mayor control sobre lo que deseas, por ejemplo: “Aumentar el número de miembros al sistema de fidelización.
- Medible: ponle número. Siguiendo con el ejemplo podríamos decir en un 10% respecto a la temporada 2019”.
- Alcanzable: tu objetivo tiene que ser realista y estar en sintonía con las posibilidades de tu empresa y de las tendencias del mercado. Si seguimos con el ejemplo anterior: conseguir un aumento del 10% de afiliados es alcanzable si en los últimos años hemos logrado, por ejemplo, aumentar una media del 5% y sabemos que la previsión de recepción de turistas para el siguiente año va a aumentar.
- Relevante: El objetivo que te marques para cada estrategia, debe apoyar a un objetivo general del plan.
- Tiempo: Imprescindible que los objetivos que te marques tengan fecha de inicio y de fin.

Decide qué tipo de estrategia vas a llevar a cabo, clasificando los diferentes tipos de estrategias en base a los cuatro pilares del marketing turístico:

- Estrategias de Precio / Valor
- Estrategias de Posicionamiento
- Estrategias de Producto / Experiencia
- Estrategias de Promoción / Evangelización

Establece las acciones, una a una según el tipo de estrategia que vas a llevar a cabo para cumplir un objetivo, vas a tener que diseñar las acciones que van a componer esa estrategia. La mismas que son todas esas cosas “tangibles” que van a ir a un calendario y van ser el trabajo diario del responsable de ejecutar. (Lora, 2019)

## **4.2. Marco Referencial**

### **4.2.2. Investigaciones Similares**

- **Evaluación de la sustentabilidad del Jardín Botánico de Maracaibo, Venezuela: orientaciones para su gestión.**

Se presenta una investigación descriptiva y de campo cuyo objetivo fue evaluar la sustentabilidad del Jardín Botánico de la ciudad de Maracaibo en Venezuela. Para esto se tomaron las propuestas de sostenibilidad de diversos investigadores y se construyó una matriz de observación directa. Los datos fueron recogidos en el campo en visitas guiadas. Los resultados obtenidos demuestran que la dimensión 'ambiente natural' es evaluada como excelente, mientras que en las dimensiones 'ambiente artificial urbano - gestión ambiental' y 'aspectos de orden social' existen diversos elementos con tendencia a la insustentabilidad. Se concluye que los aspectos relacionados con las últimas dos dimensiones no se encuentran integrados, lo cual repercute negativamente en el medio y favorece un estado de insostenibilidad en el área de estudio. La implementación de las recomendaciones puede permitir la mejora o permanencia de la sustentabilidad del espacio estudiado. (Morales & Carache, 2018, pág. 1)

- **Análisis de los servicios e infraestructura turística del Jardín Botánico de Guayaquil para la propuesta de un plan de mejoramiento.**

El principal objetivo del lugar es de otorgar a sus visitantes una experiencia de calidad, brindándoles diversión, conocimiento y sobre todo concientización sobre la naturaleza que nos rodea inculcándoles a cuidarla y protegerla. Actualmente, luego de todos estos años de funcionamiento, ciertos servicios y la infraestructura de dicho lugar, ya sea posiblemente por una administración irregular o por el transcurso de los años, se ha desgastado y deteriorado y es una probable causa por la que no es visitado a menudo por los turistas de acuerdo a las encuestas realizadas. Como objetivos que se plantearon en la investigación fueron: Definir por medio de observación el estado actual de la infraestructura del Jardín Botánico de Guayaquil, Describir cuáles son los servicios que actualmente ofrece el

Jardín Botánico de Guayaquil, Evaluar la apreciación de los visitantes sobre el estado de las instalaciones y los servicios ofrecidos por el Jardín Botánico; y Establecer las estrategias para la elaboración de un plan de mejoramiento de los servicios e infraestructura turística. Los métodos que se utilizaron fueron el método teórico inductivo, analítico-sintético, empírico-observación a través de una ficha y como técnicas la entrevista, la encuesta y el muestreo.

Gracias a la investigación efectuada se pudo constatar que algunos de los servicios e infraestructura del Jardín Botánico necesitan ser mejorados, por lo que se elaboró la propuesta para un plan de mejoramiento, dicho plan cuenta con objetivos destinados a la instalación de señalizaciones, implementación de un vivero y la readecuación de los senderos, todo para de esa manera brindar a los turistas una mejor experiencia durante su visita. (Salazar, 2016, pág. 11)

## **5. MATERIALES Y MÉTODOS**

Para llevar a cabo el desarrollo de los objetivos del presente trabajo de investigación se utilizó lo siguiente:

### **5.1. Materiales**

#### **Equipos tecnológicos:**

- Internet
- Computadora portátil
- Copiadora
- Celular
- Memoria flash

#### **Material bibliográfico:**

- Sitios web
- Documentos de sitios web
- Artículos científicos
- Tesis
- Trípticos

#### **Material de oficina:**

- Carpetas
- Cuaderno
- Hojas de papel bond
- Lápiz
- Esferográficos

### **5.2. Métodos**

- **Método bibliográfico**

Permitió reunir información para elaborar el marco conceptual y referencial.

- **Método analítico**

Posibilitó la comparación con otros jardines botánicos del mundo, para así establecer mecanismos de evaluación y diagnóstico de los servicios.

Además, facilitó la realización del análisis e interpretación de los datos obtenidos en la encuesta.

- **Método descriptivo**

Se lo uso para describir las características de las instalaciones, servicios, actividades, cumplimiento de los requisitos de funcionamiento, personal laboral y medios de difusión. Lo que permitió realizar un levantamiento de información veraz, con el fin de diagnosticar la situación actual del Jardín.

- **Método participativo**

Fue utilizado para dialogar con los actores principales del Jardín Botánico como lo son el director, técnico, personal de mantenimiento, voluntarios y pasantes; para de esta manera obtener información acerca del ente investigado.

- **Método SERVQUAL**

Permitió conocer la calidad de los servicios del Jardín Botánico, basándonos en cinco dimensiones como lo son los elementos tangibles, confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía; las mismas que tuvieron un medio de calificación como lo es la Escala de Likert, en un rango del 1 al 5, en donde 1 se valoraba como muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo.

- **Método deductivo**

Se lo empleo para la revisión de la documentación conseguida, elaborar las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

### **5.3. Técnicas**

- **Observación directa**

Se la utilizó para recolectar información de las condiciones en las que se encuentra y la atención que se brinda en el Jardín Botánico.

- **Ficha de diagnóstico**

Esta ficha se la elaboró con la finalidad de conocer la situación actual del Jardín, en la cual se estableció 10 bloques en base a datos generales, instalaciones, actividades, servicios, visitantes, medios de promoción, departamentos, requisitos de funcionamiento, requerimientos y convenios.

- **La entrevista**

Permitió el cuestionamiento a los actores principales del Jardín que son el director y técnico, aclarar incógnitas acerca de los motivos, el origen y los posibles factores que están interviniendo; mediante esta obtener estrategias al problema.

- **Muestreo**

Para la obtención de la muestra, se tomó como base el número de visitantes que ingresaron al Jardín en el año 2018; con un margen de error de 0,08 aplicando la fórmula finita, ya que se conoce el valor del universo.

- **La encuesta**

Proporcionó datos relevantes para la investigación, la cual indagó en los pensamientos, sentimientos y opiniones de los visitantes, por medio de un cuestionario estructurado de preguntas, basadas en el Método Servqual, y para la calificación de las mismas se empleó la Escala de Likert en un rango del 1 al 5.

- **Matriz FODA**

Esta técnica permitió recopilar toda la información obtenida en el diagnóstico y la evaluación de los servicios; para luego simplificar los elementos que necesitan ser planteados dentro de las estrategias.

#### **5.4. Metodología por objetivo**

Para dar cumplimiento al primer objetivo: “**Diagnosticar la situación actual del JBRE**”, se empleó el método analítico, el mismo que posibilitó la comparación con otros jardines botánicos del país y del mundo, para con ello elaborar una ficha de diagnóstico. Se desarrolló el método descriptivo el cual sirvió para redactar la información obtenida de la ficha de diagnóstico de los servicios, en la cual se estableció 10 bloques en base a datos generales, instalaciones, actividades, servicios, visitantes, medios de promoción, departamentos, requisitos de funcionamiento, requerimientos y convenios.

Se aplicó la técnica de la observación directa a través de la ficha para el levantamiento y jerarquización de atractivos turísticos del MINTUR. Para

proseguir con el diagnóstico, se utilizó la técnica de la entrevista, que se la aplicó al Director y Técnico del Jardín en base a un cuestionario con preguntas previamente elaboradas.

Para el cumplimiento del segundo objetivo: **“Evaluar la calidad de los servicios que ofrece el JBRE”**, se usó la técnica de la encuesta, para poder aplicarla se determinó el tamaño de la muestra, con el desarrollo de la fórmula finita, tomando como referencia el total de las visitas del año 2018, las cuales fueron 9508.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{N * e^2 * Z^2 * (P * Q)}$$

Datos:

- n**= tamaño de la muestra
- Z**= nivel de confianza (1,96) <sup>2</sup>
- P**= probabilidad (0,5)
- Q**= probabilidad en contra (0,5)
- e**= error de estimación (0,08) <sup>2</sup>
- N**= universo (9508)

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{N * e^2 * Z^2 * (P * Q)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 9508}{9508 * (0.08)^2 * (1.96)^2 * (0.50 * 0.50)}$$

$$n = \frac{9131.48}{58.44}$$

$$n = 156.25$$

La muestra resultante fue de 157 encuestas, encaminadas a los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja, de las Carreras de Administración Turística, Ingeniería Forestal, Ingeniería Ambiental y visitantes en general que lleguen al Jardín.

Se elaboró una encuesta establecida en 25 preguntas, en donde se formularon las cinco dimensiones del método Servqual, las mismas que son: Dimensión 1 elementos tangibles, dimensión 2 confiabilidad, dimensión 3 sensibilidad, dimensión 4 seguridad y dimensión 5 empatía. Así también, al final de la encuesta se fijó dos preguntas extras, una de selección múltiple, y otra de si, no, tal vez, otros.

En la encuesta se implantó un parámetro para calificar las diferentes preguntas, utilizando la Escala de Likert del 1 al 5, cada variable posee un equivalente de 1 a muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 muy de acuerdo.

El método analítico, permitió el análisis de las encuestas y los resultados obtenidos; determinando las cualidades y falencias que posee en la actualidad el Jardín Botánico.

Posteriormente, se desarrolló la matriz FODA del Jardín, la que facultó la elaboración de estrategias.

Para cumplir con el tercer objetivo: **“Proponer estrategias de mejoramiento de la calidad de los servicios en el JBRE”**, se utilizó el método deductivo aquel que generó la creación de estrategias, mediante la elaboración de matrices con ítems establecidos de las características, política, valores, indicadores, metas, esquemas, diseños y gráficos por cada estrategia propuesta.

**Objetivo 1. Diagnosticar la situación actual del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”.**

## 6. RESULTADOS

### 6.1. Diagnóstico de la situación actual del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”.

- **Ubicación**

El cantón Loja se encuentra ubicado al sur del Ecuador, dotado de una extensión territorial de 1.893 km<sup>2</sup>, es el cantón de mayor extensión de la provincia de Loja equivalente al 17% del territorio provincial (11.027 Km<sup>2</sup>). Política y administrativamente está dividido en 13 parroquias rurales y 6 urbanas, a continuación, se detallan:

- El Sagrario
- Sucre
- El Valle
- San Sebastián
- Punzara
- Carigán
- **Superficie**

11.300 km<sup>2</sup>. Está ubicado al extremo sur oriental del Ecuador.

- **Altitud**

La ciudad de Loja posee una altitud de 2100 msnm.

- **Población**

Según el censo realizado en el año 2010 la situación censal es la siguiente:

**Cuadro 1.** Población de la ciudad de Loja

<b>Hombres</b>	103.470 equivalente al 46,9%
<b>Mujeres</b>	111.385 equivalente al 48,8%
<b>Total</b>	214.855
<b>Viviendas particulares y colectivas</b>	71.105
<b>Viviendas particulares</b>	70.961
<b>Viviendas particulares ocupadas con personas presentes</b>	54.729

<b>Razón niños menores de cinco años por 1000 mujeres en edad reproductiva (15 a 49 años)</b>	347,7
<b>Analfabetismo</b>	3,2%
<b>Edad promedio</b>	29

**Fuente:** Fascículo provincial Loja (2010)

**Elaboración:** Autora

- **Clima**

El clima de la ciudad de Loja es templado – ecuatorial, sub húmedo, caracterizado por una temperatura media del aire de 16 °C a 24°C y una lluvia anual de 900 ml.

- **Orografía**

Es una provincia accidentada y con difícil acceso. Está comprendida por la parte alta, de la hoya del Jubones y las cuencas de Catamayo, Macará y Puyango. Las elevaciones son muy bajas. Los principales ramales son el nudo de Guagrahuma, Cajanuma, las estribaciones de Santa Rosa y las estribaciones de Alamor y Celica.

- **Hidrografía**

La provincia está integrada por cinco cuencas: Jubones, Catamayo Chira, Zamora, Puyango, Chinchipe; y, la subcuenca del Macará. Por su parte la ciudad de Loja está bellamente enmarcada por dos importantes ríos: el Zamora y el Malacatos.

### **6.1.1. Resultados del Diagnóstico del estado físico del Jardín Botánico Reinaldo Espinosa y normativa mediante la ficha de diagnóstico de la calidad de los servicios.**

Para recolectar la información del atractivo turístico, se ha aplicado la Metodología para Jerarquización de Atractivos y Generación de Espacios Turísticos en Ecuador del Ministerio de Turismo, la misma que establece los lineamientos técnicos para la identificación, clasificación y valoración de los atractivos que presenten las mejores condiciones para el desarrollo de productos turísticos.

## **Ubicación**

El Jardín Botánico Reinaldo Espinosa (JBRE) se encuentra ubicado en la ciudad de Loja perteneciente al cantón y provincia de Loja, en la parroquia urbana de San Sebastián, en el sector El Capulí, en la avenida Éxodo de Yangana y avenida Reinaldo Espinosa; con una latitud geográfica de 04°02'01" sur y una longitud de 79°12'24" oeste.

El teléfono del Jardín es (07) 3027930

## **Representante del Jardín Botánico**

El JBRE está bajo la dirección del Ingeniero Forestal Zhofre Aguirre Mendoza, con número de cédula 1102470067, perteneciente a la Universidad Nacional de Loja (UNL).

## **Fecha de creación y Miembro de fundación**

Fue creado en 1949 por el Botánico Reinaldo Espinosa, que encontró el lugar adecuado en condiciones climáticas propicias para el desarrollo de especies vegetales nativas e introducidas.

## **Tipo de Jardín**

El tipo de jardín es botánico, el cual cumple con la normativa establecida por el Código Orgánico Ambiental dentro del Artículo 66 que emite. - Son medios de conservación y manejo ex situ de especies de vida silvestre, los que se detallan a continuación:

1. Viveros;
2. Jardines botánicos;
3. Zoológicos;
4. Centros de cría y reproducción sostenible;
5. Centros de rescate y rehabilitación;
6. Bancos de germoplasma;
7. Acuarios; y,
8. Otros establecidos por la Autoridad Ambiental Nacional.

Los medios de conservación y manejo ex situ se considerarán centros de documentación y registro de biodiversidad, administrada y regulada por la Autoridad Ambiental Nacional.

Así también, del Texto Unificado Legislación Secundaria, Medio Ambiente, Parte I, en el Artículo 121, emite que. - Para efectos de la administración, manejo y control de los centros de manejo de la flora silvestre se clasifican en jardines botánicos, viveros y herbarios.

### **Razón social**

Jardín Botánico Reinaldo Espinosa

### **Misión**

Impulsar la investigación y educación ambiental para lograr la conservación ex-situ de la flora nativa y endémica de la región sur del Ecuador.

### **Visión**

Ser líder de la conservación ex-situ de la flora nativa y endémica de la región sur del Ecuador.

### **Objetivos**

- Facilitar las condiciones de un laboratorio natural para complementar la formación académica de los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja, en áreas de la biodiversidad, botánica y ecología.
- Fomentar la investigación científica, que permita generar información para el manejo y conservación de la flora nativa y endémica de la región sur del Ecuador.
- Impulsar la conservación ex-situ de las especies nativas y endémicas amenazadas de la región sur del Ecuador.
- Desarrollar programas de interpretación y educación ambiental que despierten el interés colectivo por la conservación.

### **Tipo de organización**

El tipo de organización a la cual pertenece el Jardín Botánico Reinaldo Espinosa es personal jurídico, el establecimiento es principal, ocupando una extensión de 7 hectáreas que funciona en un espacio propio de la Universidad Nacional de Loja.

### **Infraestructura física/ Instalaciones/ Laboratorios y facilidades**

Cumple con la infraestructura dotada de secciones científicas diseñadas bajo criterios personales del fundador y administradores, la cual sigue un

lineamiento de agrupación por el uso y hábitos de crecimiento de las plantas.

### **Infraestructura física**

La infraestructura con la que cuenta el JBRE, se establece en:

- Secciones científicas (**Ver Anexo 8**)
- Áreas para picnic, con una dimensión de 975.2 m<sup>2</sup>
- Áreas para fotografía, que son en todo el Jardín
- Área de bodega para almacenar la maquinaria de mantenimiento
- Área de estacionamiento, con una dimensión de 2935.21 m<sup>2</sup>.

El JBRE no cuenta con la siguiente infraestructura:

- Un sistema de riego, ya que no es necesario debido a las condiciones climáticas existentes en este sitio.

### **Instalaciones**

Las instalaciones con las que cuenta el JBRE, se constituyen en:

- Cabaña de servicios generales en donde funciona la administración, con una dimensión de 160.25 m<sup>2</sup>.
- Auditorio llamado “Sala de la Biodiversidad” con capacidad para 60 personas.

El JBRE no cuenta con instalaciones como:

- Edificio de investigación
- Biblioteca
- Centro de interpretación, porque el Jardín Botánico se presta para el desarrollo de la interpretación ambiental al aire libre por medio de sus secciones botánicas.

### **Laboratorios**

Los laboratorios con los que cuenta el JBRE, se instauran en:

- Orquideario
- Vivero de especies forestales y plantas ornamentales
- Invernadero de exhibición de diferentes especies como las orquídeas, helechos, carnívoras, plantas de sombra y bromelias.

- Documentación científica por cada especie, en una base de datos en el Programa FileMaker.
- Herbario adyacente al Jardín Botánico, el cual se ubica en la Facultad Agropecuaria de la Universidad Nacional de Loja.

El JBRE no cuenta con los siguientes laboratorios:

- Banco de germoplasma
- Banco de semillas
- Banco de especies amenazadas.

### **Facilidades**

Las facilidades con las que cuenta el JBRE son:

- Red de senderos de 1,3 km los cuales posibilitan el acceso y recorrido por las diferentes secciones.
- Señalética de información botánica que permite la identificación y aprendizaje de las diferentes especies.
- Señalética informativa para el debido ingreso al Jardín.
- Dos cabañas con bancas para descanso
- Puentes ornamentales de paso
- Laberinto de ciprés, con una dimensión de 643.54 m<sup>2</sup>
- Tres cascadas ambientadas con plantas ornamentales nativas
- Dos baños, uno para mujeres y otro para hombres con sus respectivos implementos.

El JBRE no cuenta con las siguientes facilidades:

- Rampas para sillas de ruedas

### **Recursos naturales existentes**

Los recursos naturales existentes en el JBRE son 1385 especies vegetales del tipo de vegetación de páramo, bosque andino, amazónico y seco, cada uno con una representación florística, especies cultivadas de los agroecosistemas de la Provincia de Loja, así también, existe un considerable número de especies exóticas la mayoría árboles que sobrepasan los sesenta años de edad. (Aguirre & Gutiérrez, 2011, pág. 6)

## Secciones científicas

Las secciones que conforman el JBRE son las siguientes:

- **Arboretum**

Esta sección está integrada por dos espacios, dotados de una dimensión de 2158.42 m<sup>2</sup> y 886.61 m<sup>2</sup>; en los mismos se encuentran diferentes plantas nativas típicas de la Provincia de Loja como: *Jacaranda mimosifolia* (arabisco), *Chionanthus pubescens* (arupo), *Cedrela montana* (cedro), *Parajubaea cocoides* (coco negro), *Tecoma stans* (fresno o cholán), *Handroanthus chrysanthus* (guayacán), *acuminata* (guararo), *Erythrina edulis* (guato), *Annona cherimola* (chirimoya), *Lafoensia*, *Pouteria lucuma* (luma), *Juglans neotropica* (nogal), *Roupala obovata* (roble andino), *Podocarpus oleifolius* (romerillo azuceno), *Prumnopitys montana* (romerillo colorado). (Aguirre, Gutiérrez, Gaona, & Jaramillo, 2016, págs. 8-9)

- **Cultivos Andinos**

Esta sección posee una dimensión de 1317.73 m<sup>2</sup>, aquí se siembran y cuidan germoplasmas de cultivos de los incas redescubiertos para la alimentación humana, tales como: *Canna edulis* (achiras), *Amaranthus cruentus* (ataco), *Ipomoea batatas* (camote), *Lupinus mutabilis* (chocho), *Smallanthus sonchifolius* (jícama), *Amaranthus caudatus* (kiwicha), *Tropaeolum tuberosum* (mashua), *Ullucus tuberosus* (melloco), *Oxalis tuberosa* (oca), *Solanum tuberosum* (papa), *Chenopodium quinua* (quínoa), *Solanum betaceum* (tomate de árbol), *Physalis peruviana* (uvilla), *Arrachacia xanthoriza* (zanahoria blanca). (Aguirre, Gutiérrez, Gaona, & Jaramillo, 2016, págs. 8-9)

- **Plantas Medicinales y Ornamentales**

Esta sección tiene una dimensión de 292.91 m<sup>2</sup> ha sido diseñada con parcelas de flores y plantas medicinales en donde se destacan: *Artemisia sodiroi* (ajenjo), *Borago officinalis* (borraja), *Peperomia blanda* (congona), *Pelargonium graveolens* (esencia de rosa), *Cymbopogon citratus* (hierba luisa), *Mentha piperita* (menta), *Fuchsia loxensis* (pena pena), *Ruta graveolens* (ruda), *Melissa officinalis* (toronjil), *Sambucus nigra* (tilo), *Viola*

*odorata* (violeta), *Viola odorata* (violeta). (Aguirre, Gutiérrez, Gaona, & Jaramillo, 2016, págs. 8-9)

- **Orquideario**

Esta sección está conformada por dos espacios, dotados de una dimensión de 926.81 m<sup>2</sup> y 778.18 m<sup>2</sup> se encuentran acondicionadas con estanques de agua y plantas de zonas húmedas, para proporcionar mayor humedad al ambiente, por ende, favorecer al crecimiento de las orquídeas del tipo de las heliconias y bromelias como la *Guzmania conifera*. Además, existen invernáculos en donde se cultivan plantas de sombra como las begonias, los helechos, anturios y orquídeas. (Aguirre & Gutiérrez, 2011, págs. 13-14)

- **Plantas Xerofíticas**

Sección dotada de 929.38 m<sup>2</sup>, aquí se han brindado condiciones para que se desarrollen las plantas de altura que necesitan suelos ácidos como: *Macleania rupestris* (joyapa), *Vaccinium floribundum* (mortiño), *Gaultheria erecta* (mote pelado), *Baccharis genisteloides* (mano de dios). También se encuentran plantas de zonas bajas que requieren de suelos alcalinos como: *Crotton wagneri* (moshquera), *Echinopsis pachanoi* (sampedrillo), *Opuntia ficus-índica* (tuna). (Aguirre, Gutiérrez, Gaona, & Jaramillo, 2016, págs. 8-9)

- **Sección Bonsái**

Tiene dos espacios de una dimensión de 292.4 m<sup>2</sup> y 408.95 m<sup>2</sup> aquí se exponen alrededor de 60 ejemplares de árboles enanos que en algunos casos ya han pasado los 16 años de vida, donde destacan: *Myrcianthes rhopaloides* (arrayán), *Clethra fimbriata* (almizcle), *Ceiba trichistandra* (ceibo), *Acacia macracantha* (faique), *Clusia alata* (duco). (Aguirre, Gutiérrez, Gaona, & Jaramillo, 2016, págs. 8-9)

- **Huerto de Romerillos**

Dotada de una dimensión de 2523.4 m<sup>2</sup>, esta sección se encuentra implementada con 2000 plantas de dos especies de romerillos como el

*Podocarpus sprucei* y *Podocarpus oleifolius*; los mismos que provienen de Amaluza. (Aguirre & Gutiérrez, 2011, pág.18)

### **Actividades permitidas**

Las actividades permitidas en el JBRE que se cumplen según el Código Orgánico Ambiental del Ecuador en el Artículo 64; emite que. - La conservación ex situ procurará la protección, conservación, aprovechamiento sostenible y supervivencia de las especies de la vida silvestre, a fin de potenciar las oportunidades para la educación ambiental, la investigación y desarrollo científico, desarrollo biotecnología y comercial de los componentes de la biodiversidad y sus productos sintetizados.

Las actividades permitidas en el JBRE son:

- Conservación in situ que permite que las poblaciones de plantas se desarrollen y se relacionen como parte de los hábitats naturales de sus ecosistemas.
- Conservación ex situ que constituye un soporte complementario para la conservación in situ.
- Investigaciones en materia de propagación de especies arbóreas, identificación de especies vegetales y polinización de orquídeas.
- Investigaciones de tesis realizadas en el año 2015 de la Carrera de Ingeniería en Sistemas de la UNL llamada “Guía de campo móvil para la identificación de especies vegetales forestales nativas del Ecuador tomando como piloto el Jardín Botánico Reinaldo Espinosa de la Universidad Nacional de Loja”. Así también, se ha realizado una tesis en el año 2017 de la Carrera de Gestión Turística y Medio Ambiente de la Universidad Internacional del Ecuador llamada “Propuesta interactiva para la guianza turística – ambiental en el Jardín Botánico Reinaldo Espinosa del Cantón y Provincia de Loja”.
- Educación ambiental por medio de la llegada de estudiantes de diferentes centros educativos ya sean de escuelas, colegios y universidades; esta actividad es impartida por el docente que los acompaña en su visita.

- Enseñanza de botánica, ecología, biodiversidad, botánica sistemática, dendrología, taxonomía, etnobotánica, horticultura y arboricultura; estas actividades son impartidas por el docente que los acompaña en su visita.
- Desarrollo y formación académica como pasantías estudiantiles y pasantías profesionales.
- Publicaciones científicas que ha elaborado el Jardín Botánico: El álbum de orquídeas, "JBRE" Centro de conservación ex - situ de Loja, Recorre la flora nativa del "JBRE", Catálogo JBRE, Guía de plantas útiles, Guía fotográfica de pastos (Poaceae), Cascarilla y un Inventario de las plantas del Jardín.
- Casas abiertas de ciencia y sostenibilidad, desarrolladas por la Universidad Nacional de Loja con sus diferentes carreras, o centros educativos que pidan las instalaciones para presentar esta actividad.
- Caminatas guiadas, son impartidas por los pasantes de la Carrera de Administración Turística y Técnico del Jardín.
- Caminatas autoguiadas
- Fotografía, se debe pedir con anterioridad el uso de las áreas del Jardín para realizar sesiones fotográficas y se deberá cancelar un costo de \$5,00.
- Juegos educativos y recreativos, desarrollados por los mismos visitantes.

El JBRE no desarrolla actividades como:

- Programación periódica de cursos, excursiones y conciertos
- Medición de impacto ambiental
- Mantenimiento de cultivos.

### **Capacidad/ Aforo**

120 personas por día

### **Servicios**

En cuanto a los servicios que presta el JBRE son los siguientes:

- Recorridos guiados, son impartidos por los pasantes de la Carrera de Administración Turística y Técnico del Jardín.
- Información al visitante, la cual brindan en la caseta de administración
- Espacios para prácticas preprofesionales de estudiantes de la Universidad Nacional de Loja de las Carreras de Ingeniería Forestal, Agrícola, Agronómica, Ambiental y Administración Turística, para estudiantes del Instituto Sudamericano de la Carrera de Desarrollo Ambiental.
- Plano del Jardín, en donde se visualizan las diferentes secciones.
- Normas de ingreso tales como: todo visitante debe pagar el valor fijado, el cual es para visitantes nacionales de 0,50 ctvs. y extranjeros \$1,00; no ingresar con mascotas, camine exclusivamente por los senderos, prohibido ingresar y transitar con bicicleta, prohibido coleccionar y sacar material vegetal, depositar la basura en los basureros y prohibido fumar.

El JBRE no presta los siguientes servicios:

- Cursos y talleres
- Club de ciencias
- Campamentos vacacionales
- Asesoría en diseño paisajístico
- Programas de educación ambiental para centros académicos
- Material didáctico a educadores.

**NOTA:** El Jardín Botánico Reinaldo Espinosa es un escenario de estudio, en donde el visitante deberá llevar sus propios materiales para el desarrollo de cualquier actividad.

### **Servicios complementarios**

Los servicios complementarios que ofrece el JBRE son:

- Registros para pasantes y visitantes
- Guianza e interpretación ambiental en español que la realizan los estudiantes de la Carrera de Administración Turística, únicamente por

temporadas de prácticas, quien se encarga de realizar la guianza e interpretación ambiental permanente cuando el visitante lo requiere es el Técnico del Jardín.

- Itinerarios autoguiados, como lo son los trípticos en donde se encuentra toda la información detallada del Jardín; en tres idiomas español, inglés y francés.

El JBRE no cuenta con otros servicios como:

- Guianza en inglés
- Ecoturismo
- Tienda de souvenirs
- Venta de plantas y flores
- Cafetería/restaurante
- Juegos infantiles
- Deportes de aventura.

### **Atención al cliente**

- No existe un protocolo adecuado para recibir a turistas nacionales y extranjeros, por el motivo que su función no es hacer turismo sino más bien está netamente ligado a la conservación, educación ambiental e investigación.
- No hay un tiempo previo para reservar la visita, simplemente los visitantes pueden llegar en cualquier momento de acuerdo al horario estipulado.
- Horario de atención de lunes a viernes de 8H00 a 12H30 y 15H00 a 18H00; los días sábados y domingos de 13H00 a 18H00.

### **Visitantes**

- Los tipos de visitantes son nacionales y extranjeros de instituciones públicas y privadas.
- Visitas diarias de 26.41
- Mensual de 792.33

- En el año 2017 ingresaron un total de 6580 (Aguirre & Gutiérrez, 2017)
- En el año 2018 ingresaron un total de 9508. (Gutiérrez, 2018)

### **Presupuesto**

El JBRE no maneja un presupuesto propio, ya que son parte de la Universidad.

En el caso de que se requiera utensilios de aseo, herramientas o maquinaria para trabajos de mantenimiento se debe hacer una petición dirigida a bodega de la Universidad quien proveerá de lo requerido.

**NOTA:** Todo lo recaudado en ingresos de visitantes al Jardín, se entrega a tesorería de la UNL.

### **PEDI/ POA**

- El Jardín consta dentro del Plan Operativo Anual (POA) de la Universidad, son tareas e insumos que ayudan a que las autoridades y la comunidad universitaria, dispongan de información y puedan tomar las decisiones pertinentes y oportunas de fortalecimiento o de corrección de los objetivos y metas institucionales.
- También consta en el Plan Anual de Contratación (PAC) el cual es una planificación anual que debe realizar toda entidad para la adquisición de bienes, servicios, obras y consultorías necesarias para desarrollar y cumplir con sus actividades de manera eficiente, con el fin de cumplir sus metas institucionales.

### **Medios de promoción y publicidad**

El JBRE cuenta con los siguientes medios de promoción y publicidad:

- Un blog creado en la plataforma WordPress el cual es un sistema de gestión de contenidos o herramienta enfocada a la creación de páginas web comerciales; el mismo que se encuentra en el siguiente enlace: <https://jbreinaldoespinosa.wordpress.com/>
- Correo electrónico del Herbario “Reinaldo Espinosa” [herbarioloja@unl.eu.ec](mailto:herbarioloja@unl.eu.ec)
- Página en la red social Facebook, en la actualidad no se le da uso.

- Folletería como trípticos en idioma español, inglés y francés en los cuales se explica la historia, características, objetivos, información de las secciones botánicas, normas para el ingreso, horario de visitas, valor de ingreso y como llegar al jardín.
- El Jardín consta en revistas como Ecuador Terra Incognita, Bosques Latitud Cero con el artículo “Escenarios para la enseñanza y valoración de la biodiversidad en la región sur del Ecuador”.

El JBRE no cuenta con los siguientes medios de promoción y publicidad:

- Correo electrónico propio
- Reservas online
- Página web
- Tour o recorrido virtual 360°
- Vallas publicitarias
- Cuñas en medios de comunicación.
- Aplicaciones móviles

**NOTA:** El JBRE es parte de una entidad educativa más no un centro turístico, además no contemplan la entrada masiva de turistas sino más bien gente interesada o especializada en temas correspondientes a un Jardín Botánico.

### **Departamentos**

El JBRE cuenta con personal laboral de planta, con un total de 8 trabajadores, ellos son el director, técnico, dos guardias de seguridad y cuatro personas de mantenimiento.

### **Funciones del personal**

Las funciones que cumplen son:

- Dar mantenimiento a las secciones
- Realizar trabajos de restauración de la infraestructura
- Limpieza de parcelas
- Cespeo de los senderos
- Controles sanitarios en plantas

- Fertilización
- Abonado en plantas
- Cambio de sustrato a orquídeas
- Corte de setos de ciprés
- Riegos a las diferentes jardineras y plantas

**NOTA:** Los trabajos se los realiza cuando hay imprevistos más no cumplen fechas establecidas.

### **Reglamento del Ministerio del Ambiente**

- Cumplen con la Patente Anual de Funcionamiento del Ministerio del Ambiente para el funcionamiento de los Centros de Tenencia y Manejo de Vida Silvestre.
- La Patente Anual de Funcionamiento se encuentra en vigencia.
- Cumplen con el RUC de la Universidad Nacional de Loja el cual es 1160001720001.

De acuerdo al artículo 159 del Reglamento de la Ley Forestal, y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre. - Las personas naturales o jurídicas que mantengan centros de tenencia y manejo de la flora y fauna silvestres deberán obtener una patente anual de funcionamiento, para cuyo efecto presentarán una solicitud dirigida al Distrito Regional correspondiente del Ministerio del Ambiente, adjuntando lo siguiente:

1. El nombre, identificación y domicilio del solicitante; en el caso de personas jurídicas o representantes legales, se deberá demostrar tal calidad.
2. La ubicación geográfica del Centro de Tenencia y Manejo.
3. Pruebas del derecho de propiedad y/o contrato de arrendamiento del lugar del Centro de Tenencia y Manejo.
4. El Plan de Manejo del Centro de Tenencia y Manejo, el cual deberá contener:
  - a) Objetivo del Centro de Tenencia y Manejo,

- b) Nombre científico de las especies o grupo taxonómico; número de especies y especímenes actuales y potenciales de las especies objeto de la tenencia y manejo del Centro, así como sus fuentes de aprovisionamiento,
- c) Lugar de procedencia de las especies o grupo taxonómico,
- d) Marcaje de los especímenes, preferiblemente con microchips de lectura universal,
- e) El sistema de registro de datos que se vaya a utilizar en el Centro de Tenencia y Manejo, el cual deberá garantizar el acceso oportuno a información veraz respecto al manejo de las colecciones,
- f) El sistema de seguridad para evitar la fuga de los especímenes del Centro de Tenencia y Manejo,
- g) Las medidas sanitarias y de bioseguridad a ser aplicadas,
- h) El currículum vitae del personal técnico bajo cuya responsabilidad se efectuará el manejo del Centro de Tenencia y Manejo,
- i) El financiamiento del Centro de Tenencia y Manejo.
  - No existe un presupuesto asignado para la realización del plan de manejo del JBRE.

### **Gestión de riesgos**

Es el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse.

- Cumplen con el permiso de funcionamiento de bomberos que es otorgado a la UNL.
- Cuentan con un botiquín de primeros auxilios
- Cuentan con vías de evacuación y zonas de seguridad que es en sí todo el Jardín.
- No cuentan con un sistema de alarma

### **Requerimientos**

El JBRE cuenta con la siguiente tecnología disponible:

- Planta telefónica
- Internet y wifi únicamente en la caseta de administración
- Una computadora
- Un infocus
- Maquinaria disponible para mantenimiento y operación

### **Convenios/ Alianzas con organizaciones o redes**

Lo hacen a nivel nacional con la Red de Jardines Botánicos del Ecuador; mientras que en años anteriores formaban parte de la Botanic Gardens Conservation International (BGCI); ahora no lo hacen porque deben cancelar una membresía para poder estar suscritos a la comunidad activa.

### **Reconocimientos/ Certificaciones**

El JBRE no cuenta con reconocimientos, certificaciones, normas ISO ambientales.

### **6.1.2. Resultados de las Entrevistas Aplicadas**

Las entrevistas se las elaboró con el propósito de reunir información primordial para establecer preguntas en la encuesta y proponer estrategias.

### **Resultados de la entrevista al Ing. Zhofre Aguirre, Director del JBRE**

**Cuadro 2.** Entrevista al Director del JBRE

<b>Preguntas</b>	<b>Resultados</b>
1. ¿En el JBRE existe un sistema de manejo de visitantes?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el sentido de respetar una capacidad de carga si existe.</li> <li>• Se tiene un horario de apertura de lunes a viernes, mientras que los sábados y domingos se atiende únicamente en la tarde, tratando de que no llegue mucha gente.</li> <li>• Parte del manejo de visitantes es de no permitir más gente de la esperada.</li> <li>• No se realiza ningún tipo de marketing porque el Jardín Botánico</li> </ul>

	es un lugar de apoyo a la academia de la Universidad Nacional de Loja.
<p><b>2. ¿En el JBRE, cuentan con personas de guianza para los diferentes grupos o personas que lo visitan?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con el técnico, que se encarga de realizar guianza.</li> <li>• Generalmente no disponen de un guía.</li> <li>• La gente realiza el recorrido autoguiado porque existe señalética la cual permite a los visitantes hacer el recorrido por las diferentes secciones del Jardín Botánico.</li> </ul> <p><b>Qué características tiene el técnico:</b> Las características para realizar la guianza son que tiene quince años de experiencia, ya que es un ingeniero agrónomo y ha recibido capacitaciones para atender al público.</p>
<p><b>3. ¿Cree usted necesario la presencia de guías para mejorar la atención de las personas o grupos que visitan el jardín?</b></p>	<p>Talvez sería necesario implementar un guía especializado, pero no se ha sentido ese interés en hacerlo; ya que el Jardín no tiene actividad turística.</p>
<p><b>4. ¿Qué se requiere para que el JBRE planifique cursos o talleres?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tienen el objetivo de ofrecer cursos o talleres, se entiende que los docentes de las diferentes carreras planifican la práctica y utilizan al Jardín como un escenario de estudio.</li> </ul>
<p><b>5. ¿Cuáles serían las características que las carreras deban cumplir</b></p>	<p>Las diferentes carreras que tienen relación con el Jardín Botánico son la Facultad Agropecuaria, Turismo,</p>

<b>para realizar sus prácticas en el JBRE?</b>	Facultad Educativa; ellos coordinan conjuntamente con el director los días que dispongan realizar sus prácticas; el docente debe llegar con su agenda para ayudar a la práctica del estudiante y utilice el escenario.
<b>6. ¿La vinculación con los estudiantes de la Facultad Agropecuaria para que desarrollen programas de educación ambiental dentro del JBRE de qué depende?</b>	Depende del interés que tenga el docente y los estudiantes de vincular sus prácticas con la sociedad, ya que ellos se encargan de llevar grupos.
<b>7. ¿El JBRE requiere de la participación de la Carrera de Administración Turística, en qué aspecto?</b>	Igual que cualquier otra carrera que tenga relación con la naturaleza, de hecho los estudiantes de turismo atienden al público y son los que más aprovechan el Jardín Botánico.
<b>8. ¿En el JBRE, qué facilidades se brindan para el desarrollo de las prácticas preprofesionales de los estudiantes?</b>	El espacio físico, los recursos para que puedan poner en práctica, y se les da explicaciones sobre las especies de flora existentes en el Jardín.
<b>9. ¿Los tickets emitidos por el JBRE podrían ser adaptados de forma electrónica para ser amigable con el medio ambiente?</b>	Los tickets no tienen importancia, es posible hacerlo, pero eso significa inversión e incremento de personal.

Fuente: Zhofre Aguirre (2018)

Elaboración: Autora

## Resultados de la entrevista al Ing. Marcelo Gutiérrez, Técnico del JBRE

**Cuadro 3.** Entrevista al Técnico del JBRE

Preguntas	Resultados
<p><b>1. Debido a que el JBRE presenta gran afluencia de visitantes, ¿cree conveniente realizar estudios para implementar un servicio de recreación como son los deportes de aventura?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se cree conveniente porque es un área de estudio y no hay personal capacitado para atender.</li> <li>• Más bien sería la implementación de un área de recreación infantil y familiar.</li> <li>• Implementar secciones para conservación ex-situ como colección de plantas acuáticas, plantas endémicas, fruticasas andinas y un bromeliario.</li> </ul>
<p><b>2. ¿Por qué no se ha diseñado una página web interactiva del JBRE, tomando en cuenta que en otros países los jardines botánicos universitarios poseen una visualización llamativa ante sus visitantes?</b></p>	<p>La página web interactiva está en proceso de creación por parte de un estudiante de la Carrera de Sistemas de la Universidad Nacional de Loja.</p>
<p><b>3. ¿Considera usted necesario implementar personal laboral especializado, en qué áreas?</b></p>	<p>Si se debería tener personal de apoyo en turismo y un guía permanente especializado.</p>

4. <b>¿Considera importante realizar capacitaciones en atención al cliente?</b>	El personal del Jardín recibe capacitaciones anualmente en atención al cliente por parte del Ministerio de Relaciones Laborales.
5. <b>¿Han utilizado estrategias para guiar grupos? ¿Cuáles?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No llevar más de 20 personas, entregar folletería, ofrecer publicaciones y algunos souvenirs.</li> <li>• Debería haber una tienda de souvenirs, sin embargo tendría que estar inventariada y no es factible ya que el Jardín es parte de una institución educativa.</li> </ul>
6. <b>¿El material informativo con el que cuenta el JBRE se encuentra actualizado?</b>	La mayoría de la folletería se encuentra actualizada y se la obsequia a los visitantes.
7. <b>¿En el JBRE permiten realizar eventos, de qué tipo?</b>	Ceremonias de bodas, sesiones fotográficas, esparcimiento y educación ambiental.
8. <b>¿El JBRE Cuenta con políticas claras para el visitante?</b>	<p>Si cuenta, las mismas son: no ingresar con mascotas, prohibido ingresar con bicicleta, prohibido coleccionar y sacar material vegetal, depositar la basura en sus respectivos recipientes, prohibido fumar puede causar incendios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El JBRE tiene una capacidad de carga para 120 personas por día y sobretodo con seguridad garantizada.</li> </ul>
9. <b>¿Qué estrategias se encuentran realizando</b>	Actualmente no se realiza publicidad porque es un lugar para conservar. Con

---

**para la promoción del JBRE?** la llegada de más gente el Jardín se sobrecargara y por ende perdería su misión.

---

**Fuente:** Marcelo Gutiérrez (2018)

**Elaboración:** Autora

**Objetivo 2. Evaluar la calidad de los servicios que ofrece el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”.**

## **6.2. Modelo Servqual**

### **6.2.1. Tamaño de la muestra**

Para determinar el tamaño de la muestra se procedió a tomar como base las visitas del año 2018 lo que corresponde a 9508 personas.

La muestra de la investigación da un total de 157 encuestas encaminadas a los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja, de las Carreras de Administración Turística, Ingeniería Forestal, Ingeniería Ambiental y visitantes en general que acudan al Jardín.

### **6.2.2. Resultados de la aplicación de la encuesta**

La encuesta fue elaborada en Formularios de Google, enviada por medio de las redes sociales Facebook y WhatsApp, también fue elaborada y aplicada de forma física.

En la misma se adaptó el Modelo Servqual el cual permitió evaluar la calidad de los servicios mediante sus cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía.

Además, se estableció la Escala de Likert para poder medir el grado de conformidad del encuestado por cada variable propuesta, en una jerarquía del 1 al 5, mediante los siguientes valores:

**Cuadro 4.** Escala de Likert

<b>NO</b>	<b>1=</b> Muy en desacuerdo
	<b>2=</b> En desacuerdo
<b>EN PARTE</b>	<b>3=</b> Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo
<b>SI</b>	<b>4=</b> De acuerdo
	<b>5=</b> Muy de acuerdo

---

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

### 6.2.3. Análisis e interpretación de datos

#### Primera dimensión elementos tangibles

Se definieron nueve preguntas las cuales abordaron la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

**Cuadro 5.** Preguntas de la primera dimensión

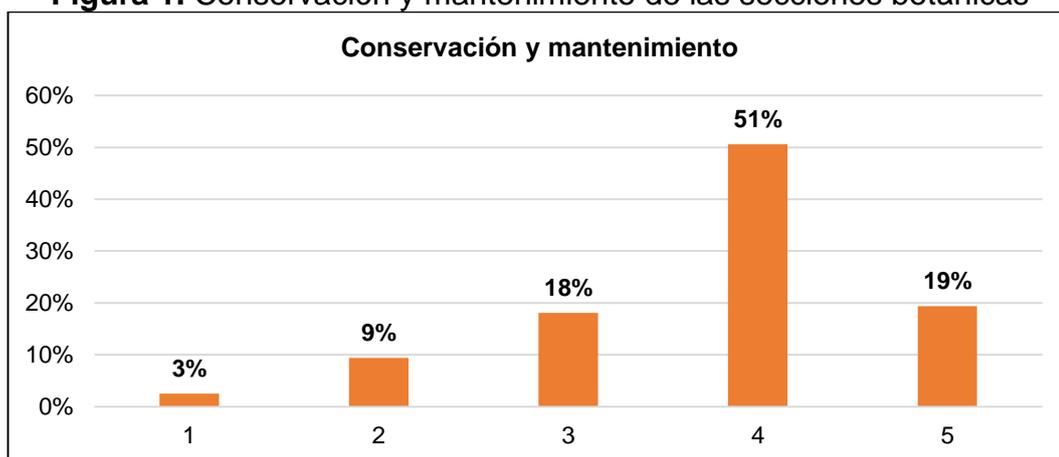
PREGUNTA	NO	EN PARTE	SI
1. El JBRE cuenta con secciones botánicas bien conservadas y con el debido mantenimiento?	12%	18%	70%
2. Las especies botánicas del JBRE cuentan con señalética de información botánica?	5%	23%	73%
3. Las instalaciones físicas del JBRE se encuentran limpias y en buen estado?	9%	25%	65%
4. Los senderos del JBRE se encuentran adecuados y señalizados?	11%	24%	66%
5. El JBRE cuenta con áreas disponibles para picnic, fotografía, caminatas, bodega, parqueadero?	5%	19%	76%
6. El auditorio del JBRE se encuentra bien equipado?	14%	43%	43%
7. Los elementos materiales (folletos, publicaciones, información) son visualmente atractivos/actualizados y adecuados?	21%	34%	45%
8. El personal del JBRE tiene una apariencia limpia y adecuada?	8%	20%	73%
9. Le parece correcta las prácticas que desarrollan los estudiantes en el JBRE?	8%	23%	70%

**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

#### Secciones Botánicas

**Figura 1.** Conservación y mantenimiento de las secciones botánicas



**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

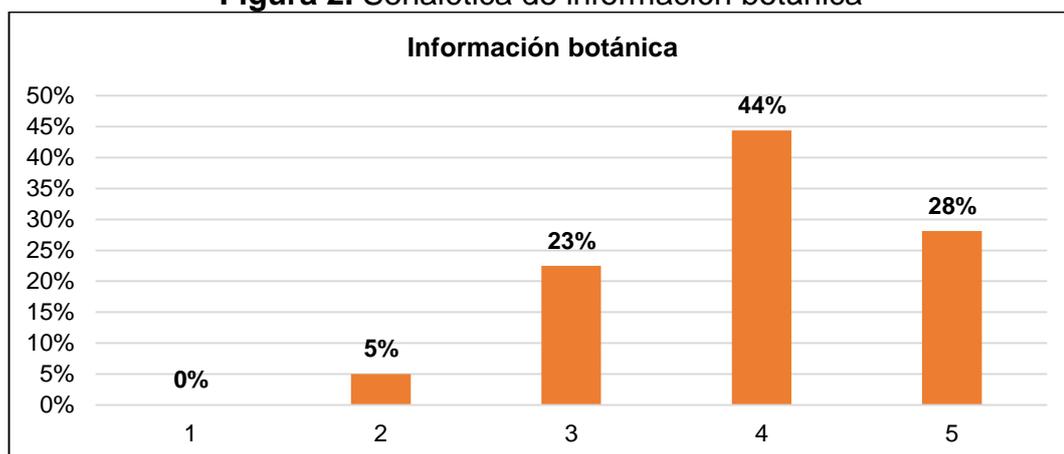
**Elaboración:** Autora

Se puede observar que de 157 encuestados el 3% se encuentran muy en desacuerdo siendo el valor más bajo, el 9% en desacuerdo, el 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 51% de acuerdo y el 19% muy de acuerdo,

los mismos que suman el 100% y reflejan como el porcentaje más alto al 51% correspondiente a 79 personas que se encuentran de acuerdo. Por ende, hay más visitantes conformes con las secciones botánicas bien conservadas y con el debido mantenimiento.

### Señalética informativa

**Figura 2.** Señalética de información botánica



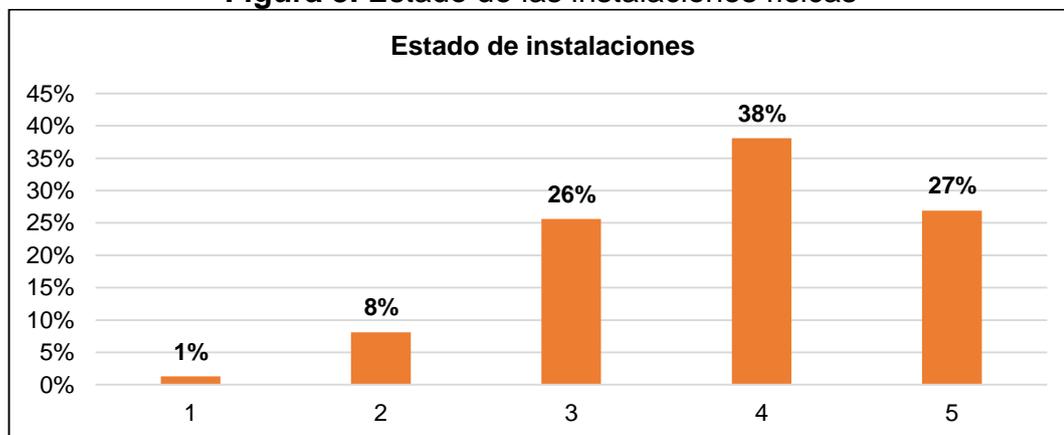
**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

Conforme a los 157 encuestados se verifica que el 0% está muy en desacuerdo, 5% está en desacuerdo, el 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 44% de acuerdo y el 28% muy de acuerdo, reflejando el 44% como el valor más alto equivalente a 70 personas que se encuentran de acuerdo. Es así que hay más visitantes conformes con la señalética informativa de las especies botánicas.

### Instalaciones físicas

**Figura 3.** Estado de las instalaciones físicas



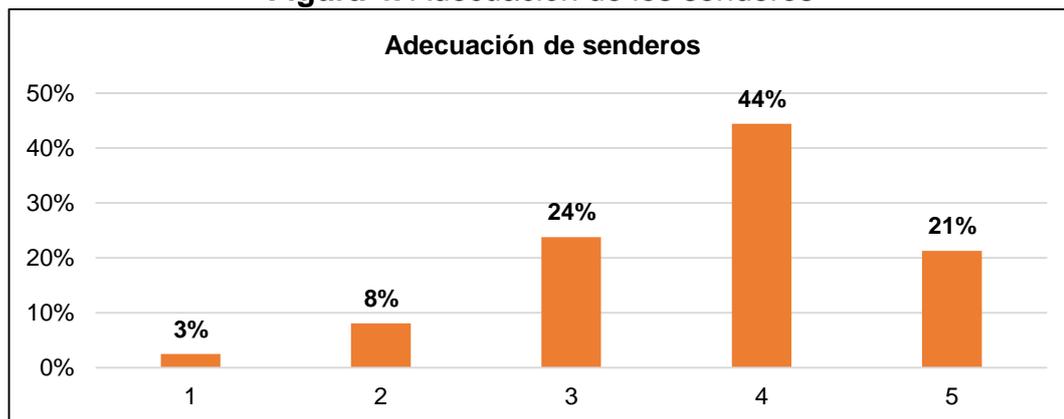
**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

Podemos ver que el 1% de encuestados están muy en desacuerdo, el 8% en desacuerdo, el 26% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 38% de acuerdo y el 27% muy de acuerdo, lo que refleja el valor más alto en 38% de acuerdo equivalente a 59 personas. De esta manera existen más visitantes conformes con la infraestructura en buen estado y limpias.

### Senderos

**Figura 4.** Adecuación de los senderos



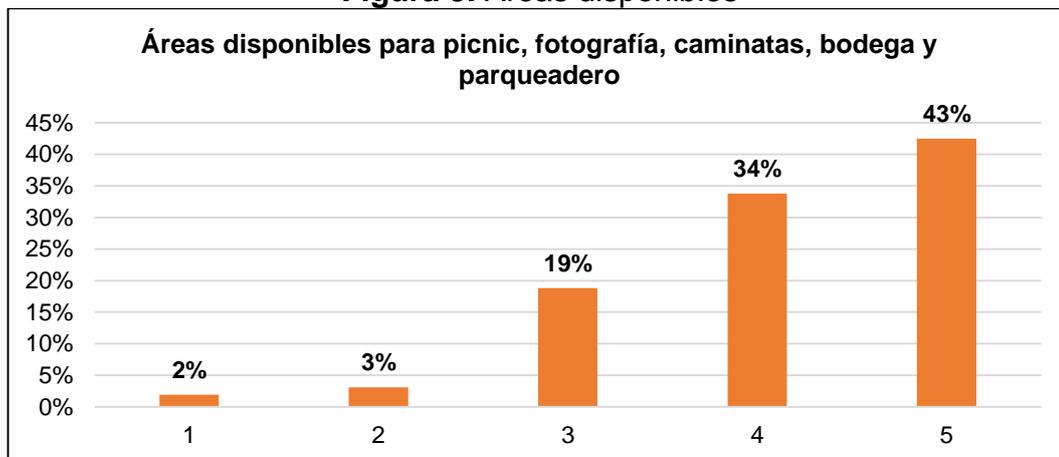
**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

Se observa que el 3% de los encuestados están muy en desacuerdo, el 8% en desacuerdo, el 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 44% de acuerdo y el 21% muy de acuerdo, lo que demuestra el 44% de acuerdo como el porcentaje más alto correspondiente a 70 personas. De forma que la mayoría de los visitantes evalúan a los senderos como adecuados y señalizados.

## Áreas disponibles

Figura 5. Áreas disponibles



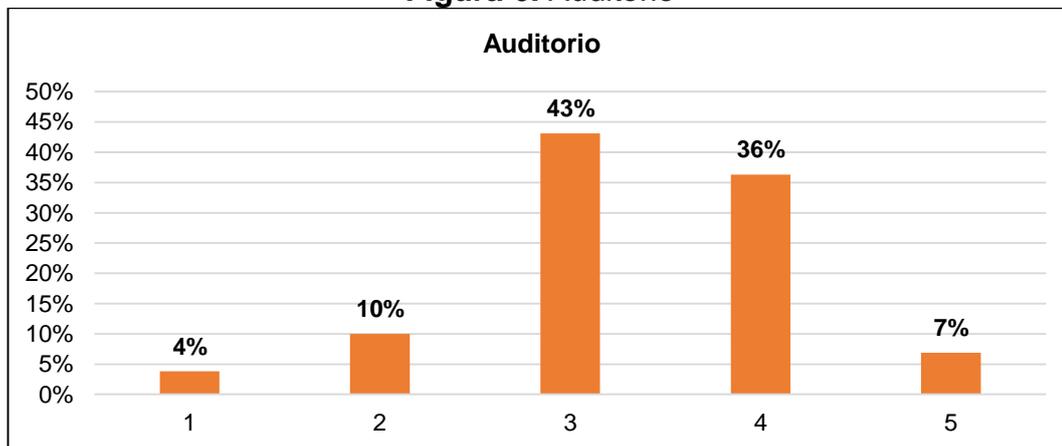
**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

Se puede observar que el 2% de los encuestados está muy en desacuerdo siendo el valor más bajo, el 3% en desacuerdo, el 19% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 34% de acuerdo y el 43% muy de acuerdo equivalente a 67 personas conformes con las áreas disponibles. Es decir que cumple con el máximo nivel de conformidad esperado.

## Sala de la Biodiversidad

Figura 6. Auditorio



**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

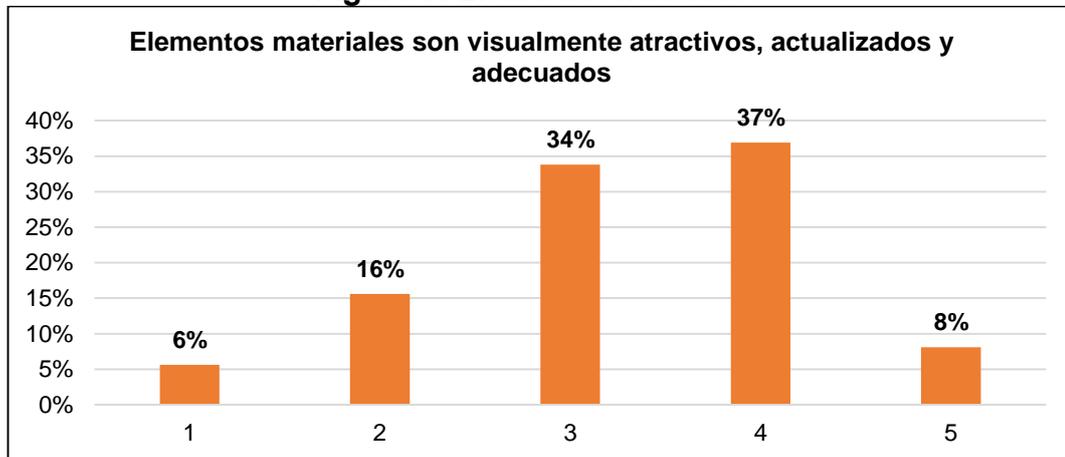
**Elaboración:** Autora

Podemos observar que de 157 encuestados el 4% se encuentran muy en desacuerdo, el 10% en desacuerdo, el 43% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 36% de acuerdo y el 7% muy de acuerdo. Siendo así que el 43% equivalente a 68 encuestados se encuentran neutrales en cuanto al

equipamiento del auditorio; ya que en muchos de los casos desconocen la existencia del mismo.

### Elementos materiales

**Figura 7. Elementos materiales**



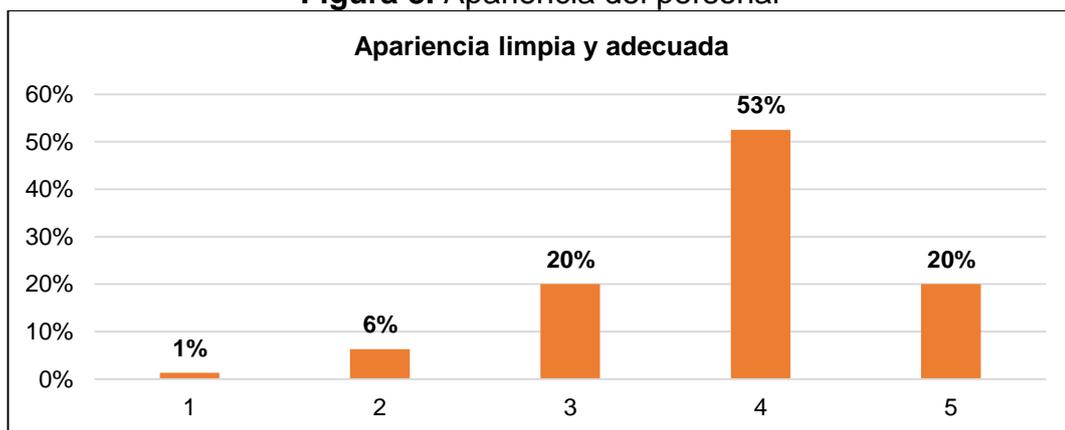
**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico "Reinaldo Espinosa"

**Elaboración:** Autora

De 157 encuestados el 6% están muy en desacuerdo, el 16% en desacuerdo, el 34% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 37% de acuerdo y el 8% muy de acuerdo. De forma que el 37% están de acuerdo (57 personas) y por ende hay un nivel más alto de conformidad en los visitantes con respecto a los folletos, publicaciones e información.

### Apariencia del personal

**Figura 8. Apariencia del personal**



**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico "Reinaldo Espinosa"

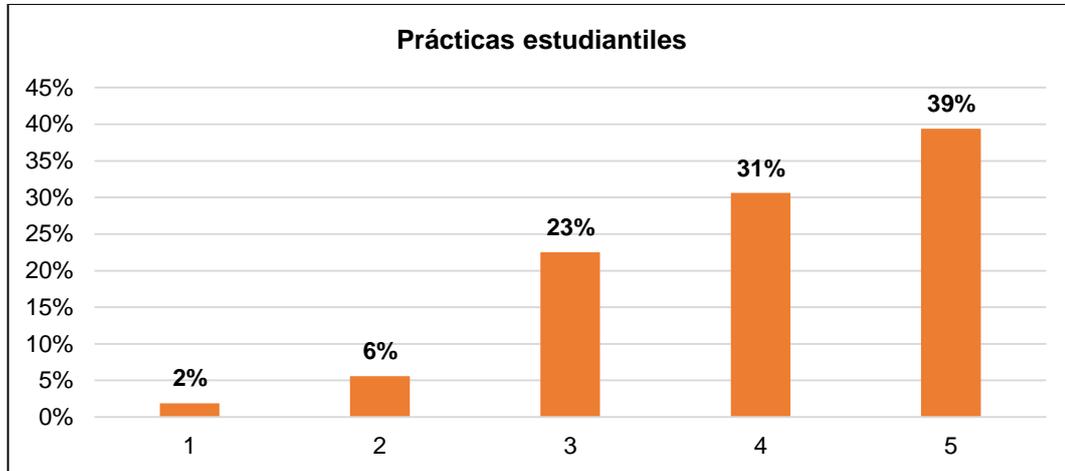
**Elaboración:** Autora

Se observa que el 1% están muy en desacuerdo, el 6% en desacuerdo, el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 53% de acuerdo y el 20% muy de acuerdo. Lo que resulta que el 53% de acuerdo es el porcentaje más alto

(84 personas) demostrando que son más los visitantes que ven al personal del Jardín con una apariencia limpia y adecuada.

### Prácticas de los estudiantes

**Figura 9.** Desarrollo de prácticas estudiantiles

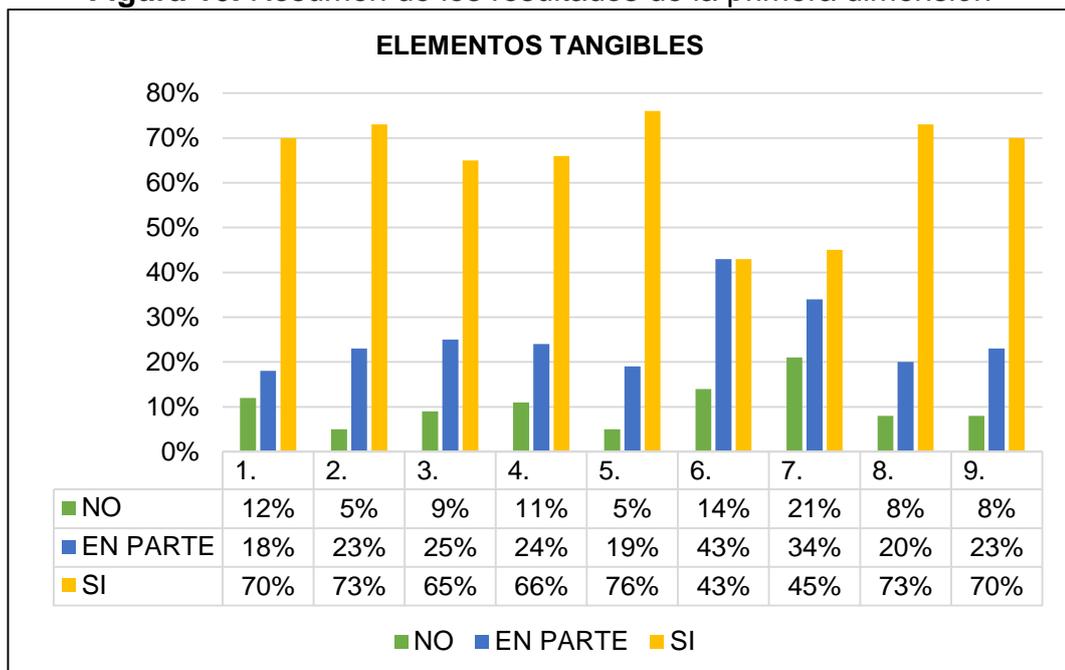


**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

De 157 encuestados tenemos que el 2% está muy en desacuerdo, el 6% en desacuerdo, el 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 31% de acuerdo y el 39% muy de acuerdo (61 personas) verificando que cumple con el nivel máximo de conformidad esperado en cuanto al correcto desarrollo de las prácticas de los estudiantes.

**Figura 10.** Resumen de los resultados de la primera dimensión



**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

## Segunda dimensión confiabilidad

Se aplicaron cuatro preguntas en las cuales se abordó la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

**Cuadro 6.** Preguntas de la segunda dimensión

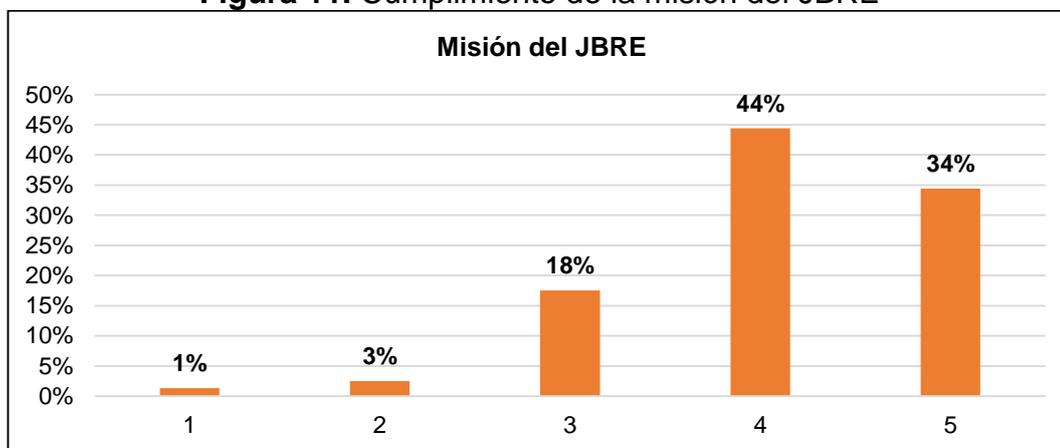
PREGUNTA	NO	EN PARTE	SI
10. El JBRE cumple con la misión de ser un centro de enseñanza y conservación de especies botánicas?	4%	18%	79%
11. Cuando el visitante tiene una consulta muestran verdadero interés en brindarle información?	11%	20%	69%
12. El JBRE desempeña el servicio de manera correcta la primera vez?	6%	24%	70%
13. El JBRE proporciona sus servicios en el momento que promete hacerlo?	9%	24%	68%

**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

## Misión del JBRE

**Figura 11.** Cumplimiento de la misión del JBRE



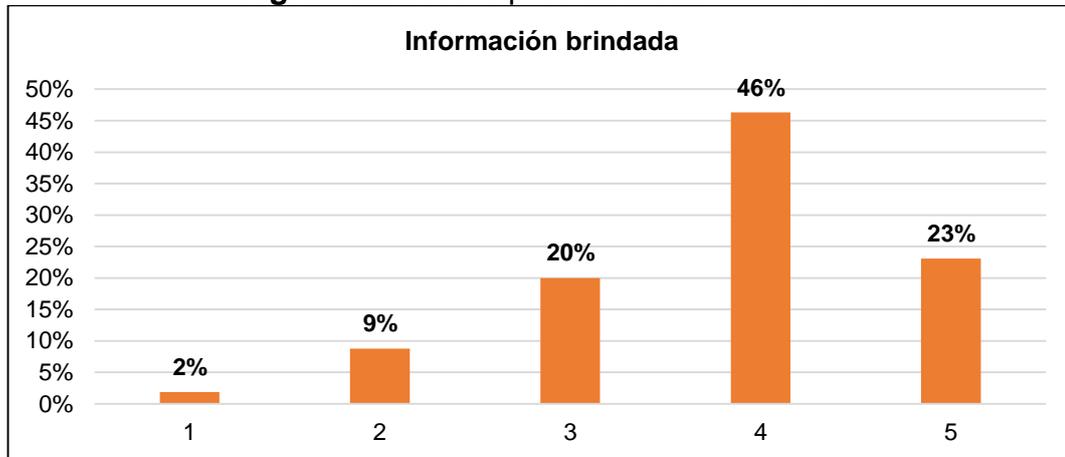
**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

De los 157 encuestados, tenemos que el 1% está muy en desacuerdo el cual es el valor más bajo y el 44% de acuerdo (70 personas) siendo este el valor más alto de respuestas. De modo que hay más visitantes conformes con el cumplimiento de la misión del Jardín de ser un centro de enseñanza y conservación de especies botánicas.

## Información brindada

**Figura 12.** Interés por brindar información



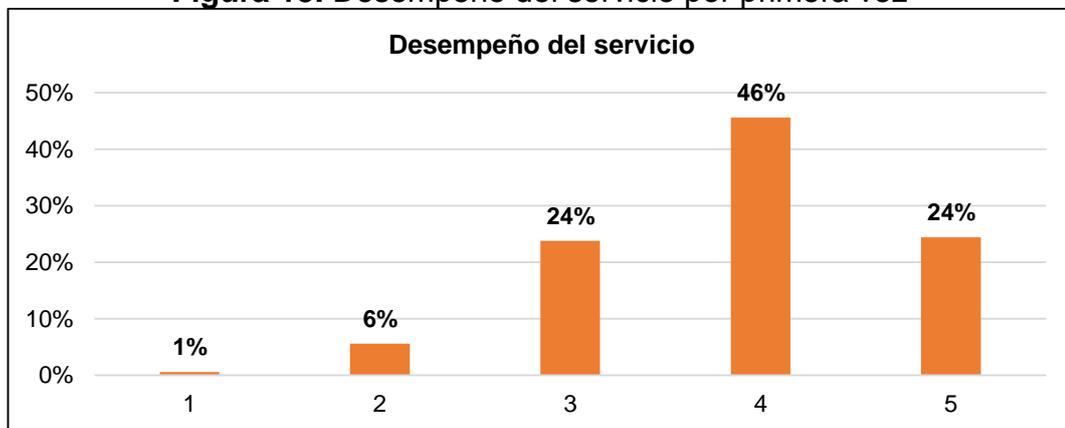
**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

De los 157 encuestados, tenemos que el 2% está muy desacuerdo, el 46% de acuerdo (72 personas) siendo este el valor más alto de respuestas. De forma que existen más visitantes conformes con el interés que muestran en el Jardín al momento de brindar información.

## Desempeño del servicio

**Figura 13.** Desempeño del servicio por primera vez



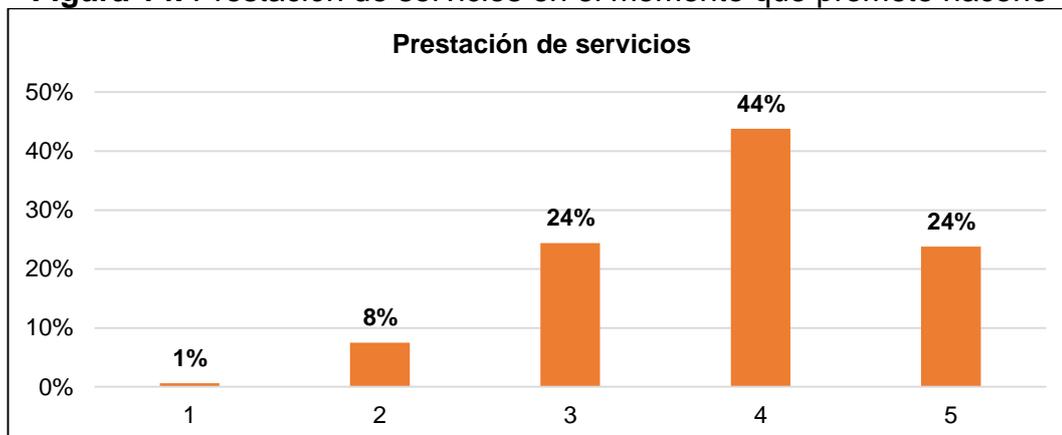
**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

Se muestra el 1% está muy en desacuerdo, el 6% en desacuerdo, el 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 46% de acuerdo y el 24% muy de acuerdo. Es entonces que el 46% de acuerdo, es el nivel más alto equivalente a 73 personas que se encuentran conformes con el desempeño del servicio de manera correcta la primera vez.

## Prestación de servicios

**Figura 14.** Prestación de servicios en el momento que promete hacerlo

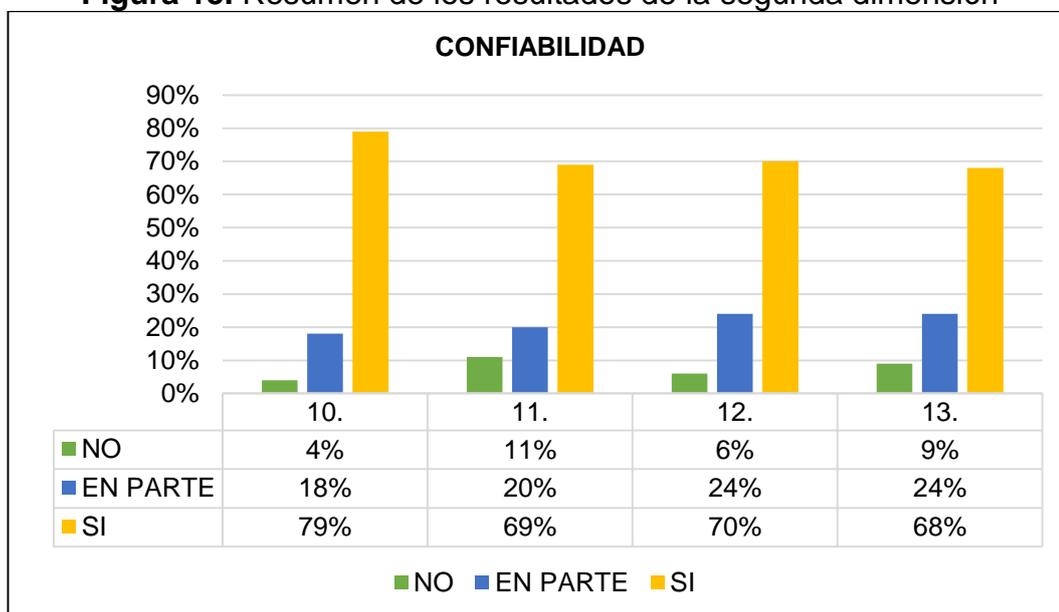


**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

Se puede observar que el 1% de encuestados están muy en desacuerdo, el 8% en desacuerdo, el 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 44% de acuerdo y el 24% muy de acuerdo. Es así que el 44% de acuerdo, es el nivel más alto equivalente a 68 personas que se encuentran conformes con la prestación de los servicios en el momento que le prometen hacerlo.

**Figura 15.** Resumen de los resultados de la segunda dimensión



**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

## Tercera dimensión sensibilidad

Consta de cuatro preguntas en donde se abordó la disposición, voluntad para ayudar a los visitantes y proporcionar un servicio rápido.

**Cuadro 7. Preguntas de la tercera dimensión**

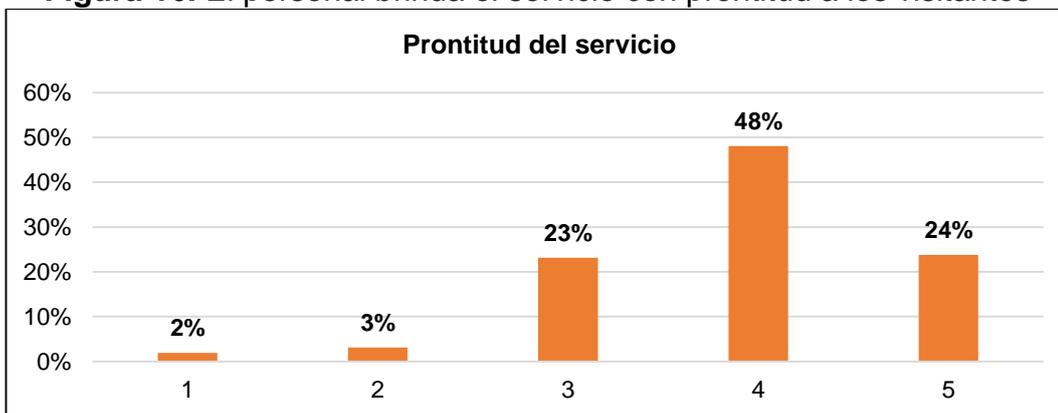
PREGUNTA	NO	EN PARTE	SI
14. El personal brinda el servicio con prontitud a los visitantes?	5%	23%	72%
15. Cuando se presentan inconvenientes con los visitantes el JBRE los soluciona en el menor tiempo posible?	4%	30%	66%
16. El personal del JBRE siempre está dispuesto a ayudar a los visitantes?	4%	18%	78%
17. El personal del JBRE no está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los visitantes?	5%	29%	66%

**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

### Prontitud de los servicios

**Figura 16. El personal brinda el servicio con prontitud a los visitantes**



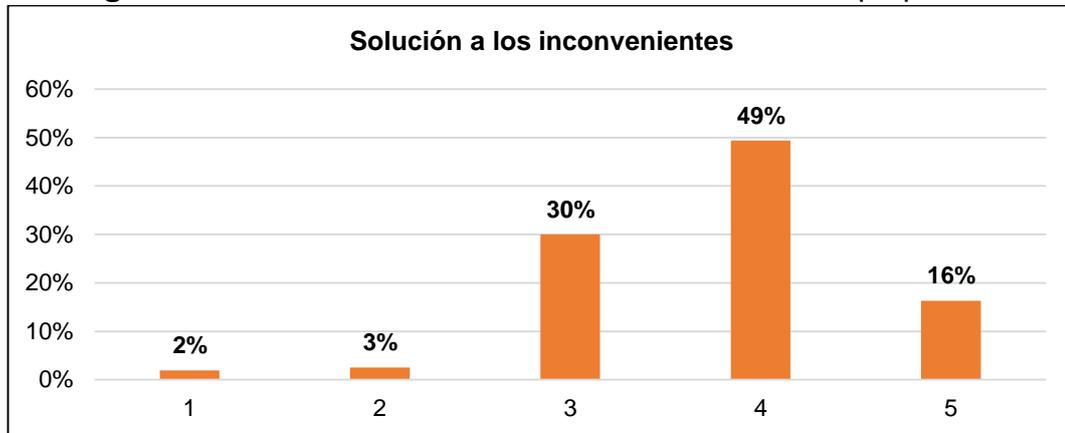
**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

Conforme a los porcentajes obtenidos, se puede evidenciar el 2% están muy en desacuerdo, el 3% en desacuerdo, el 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 48% de acuerdo y el 24% muy de acuerdo. Lo que refleja que 77 personas equivalente al 48% de acuerdo que es el nivel más alto están conformes con el personal que brindan el servicio con prontitud.

## Solución a inconvenientes

**Figura 17.** Solución a inconvenientes en el menor tiempo posible



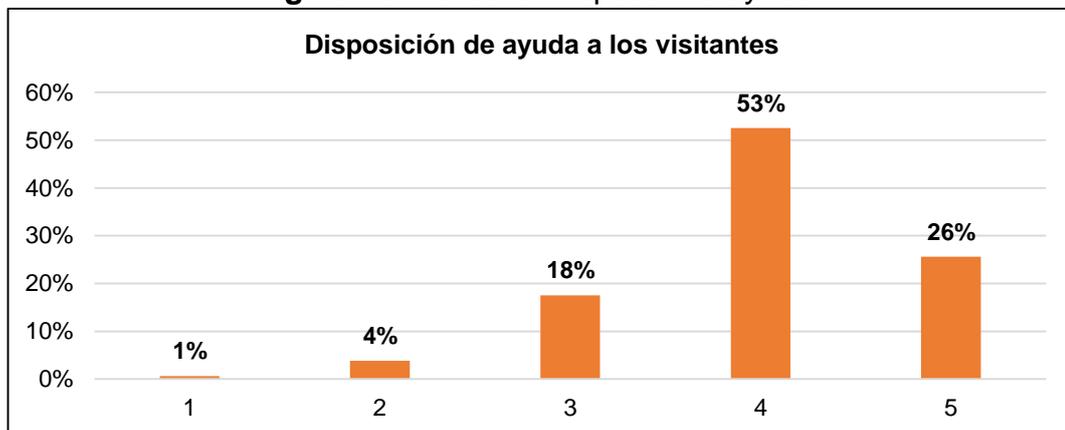
**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

De los 157 encuestados el 2% están muy en desacuerdo, el 3% en desacuerdo, el 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 49% de acuerdo y el 16% muy de acuerdo. Lo que resulta que 78 personas están conformes, correspondientes al 49% de acuerdo siendo este el nivel más alto alcanzado.

## Disposición de ayuda

**Figura 18.** Personal dispuesto a ayudar



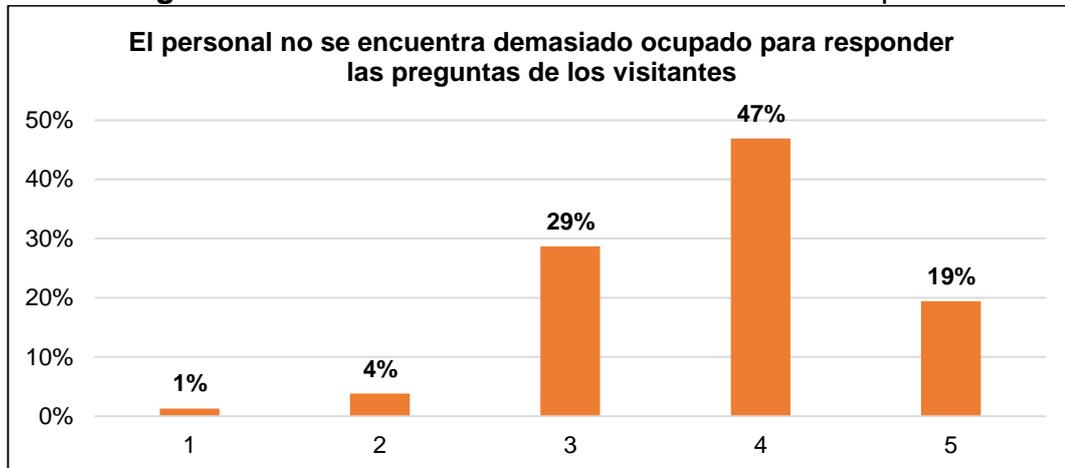
**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

Como se puede observar el 1% están muy en desacuerdo, el 4% en desacuerdo, el 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 53% de acuerdo y el 26% muy de acuerdo. Entonces se evidencia que el nivel más alto es de 53% de acuerdo correspondiente a 83 personas que están conformes con la disposición para ayudar que presta el personal.

## Atención del personal

**Figura 19.** Personal no se encuentra demasiado ocupado

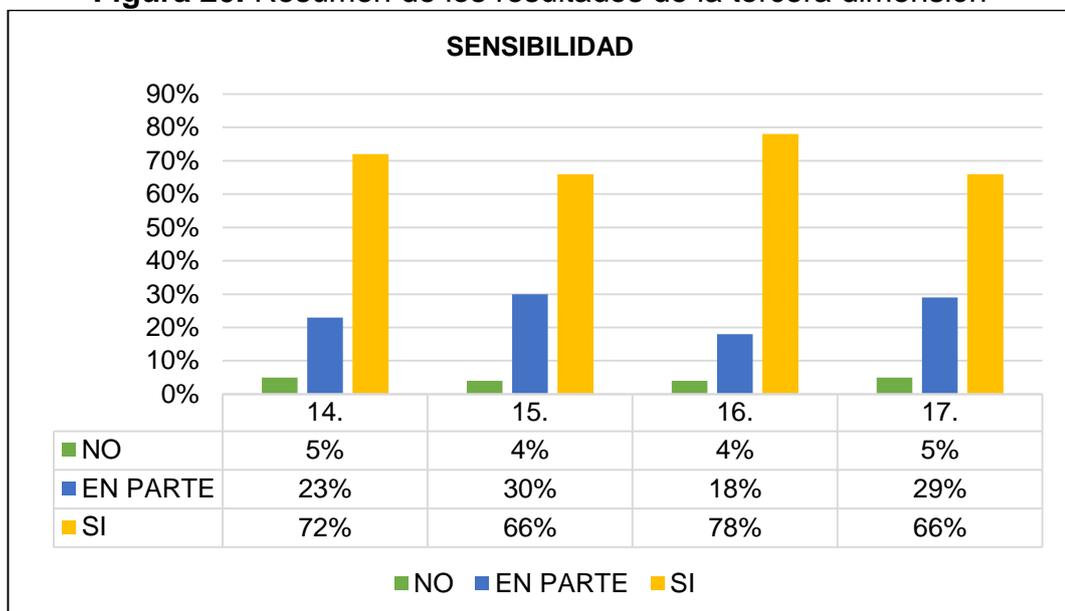


**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

Conforme a los resultados obtenidos, el 1% está muy en desacuerdo, el 4% en desacuerdo, el 29% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 47% de acuerdo y el 19% muy de acuerdo. Lo que corresponde al 47% de acuerdo que es puntaje mayor equivalente a 72 personas conformes a la atención que se le presta cuando este tiene alguna pregunta.

**Figura 20.** Resumen de los resultados de la tercera dimensión



**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

### Cuarta dimensión seguridad

Se aplicaron cuatro preguntas las mismas que abordaron puntos como permitir al visitante sentirse libre de peligro, riesgo o duda, incluida la seguridad física, la seguridad financiera y la confidencialidad.

**Cuadro 8.** Preguntas de la cuarta dimensión

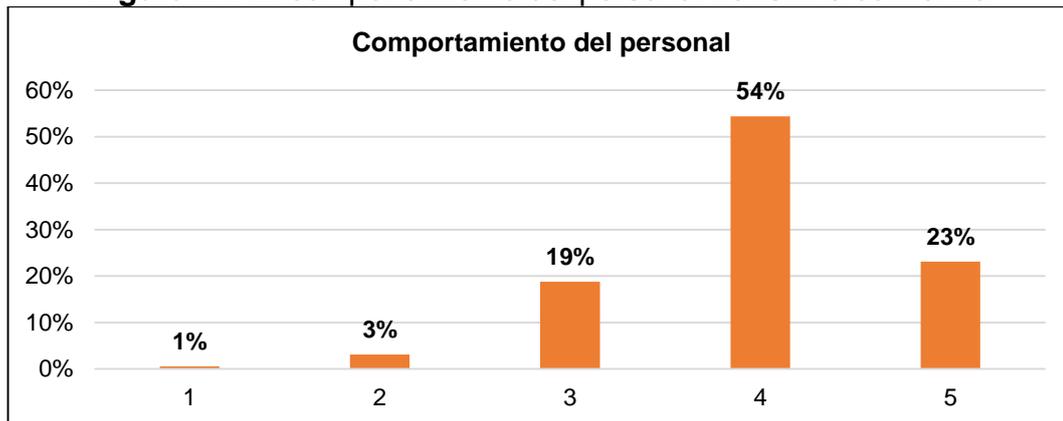
PREGUNTA	NO	EN PARTE	SI
18. El comportamiento del personal del JBRE transmite confianza en usted?	4%	19%	78%
19. El personal del JBRE trata a los visitantes siempre con cortesía?	3%	16%	81%
20. El visitante siente que el JBRE es un lugar seguro?	4%	18%	78%
21. El personal del JBRE demuestra estar capacitado y especializado para responder a sus preguntas?	7%	23%	71%

**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

### Comportamiento del personal

**Figura 21.** El comportamiento del personal transmite confianza



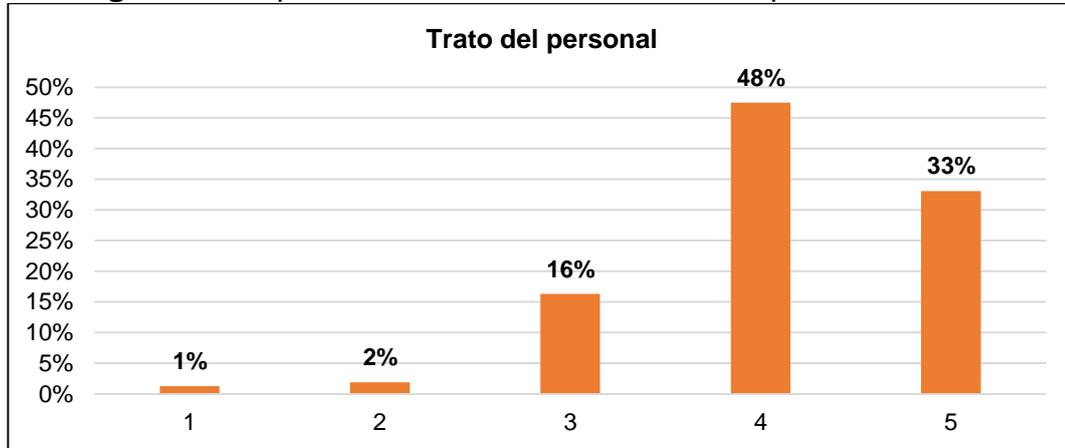
**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

De los 157 encuestados el 1% está muy desacuerdo, el 3% en desacuerdo, el 19% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 54% (85 personas) de acuerdo y el 23% muy de acuerdo. De forma que hay más visitantes conformes con la confianza que les transmite el personal.

## Trato del personal

**Figura 22.** El personal trata a los visitantes siempre con cortesía



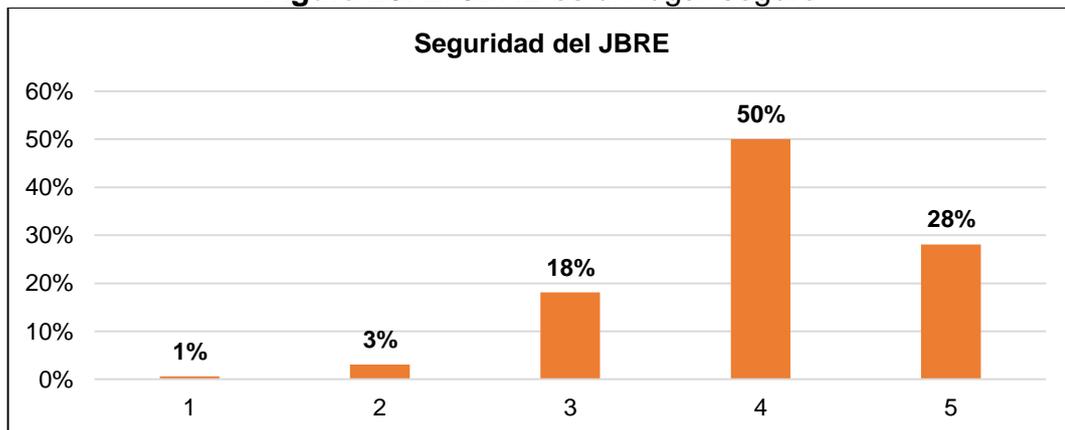
**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico "Reinaldo Espinosa"

**Elaboración:** Autora

Conforme a los resultados de la presente variable, se obtiene que el 1% está muy en desacuerdo, el 2% en desacuerdo, el 16% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 48% de acuerdo (75 personas) y el 33% muy de acuerdo. De manera que hay más visitantes conformes con la cortesía que reciben del personal.

## Seguridad del Jardín

**Figura 23.** El JBRE es un lugar seguro



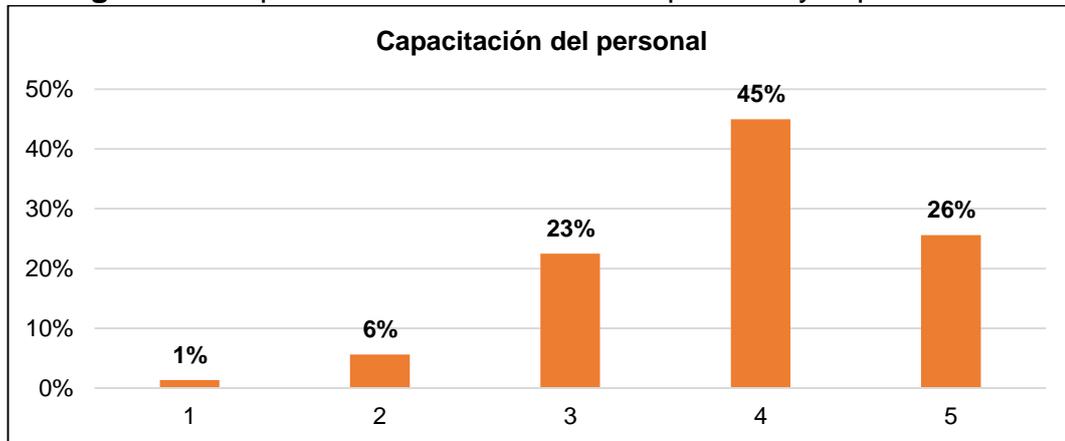
**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico "Reinaldo Espinosa"

**Elaboración:** Autora

De 157 encuestados, el 1% está muy en desacuerdo, el 3% en desacuerdo, el 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 50% de acuerdo y el 28% muy de acuerdo. Es así que el 50% (78 personas) siente un grado de seguridad medio alto con respecto al Jardín como un lugar seguro.

## Capacitación del personal

**Figura 24.** El personal demuestra estar capacitado y especializado

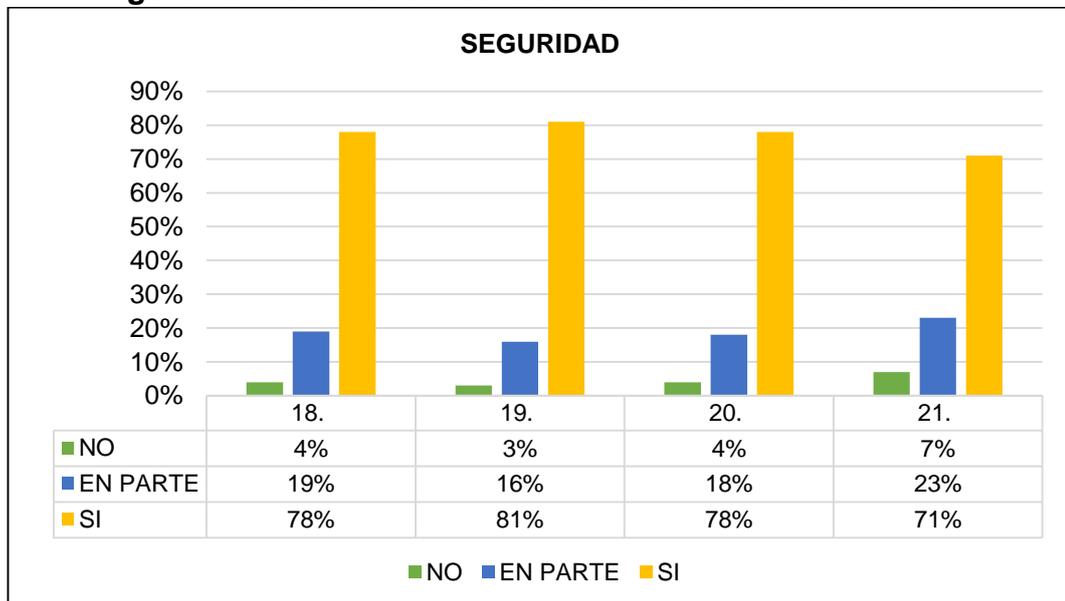


**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico "Reinaldo Espinosa"

**Elaboración:** Autora

De 157 encuestados, el 1% están muy en desacuerdo, el 6% en desacuerdo, el 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 45% de acuerdo y al 26% muy de acuerdo. Lo que se evidencia que el 45% (69 personas) es el puntaje más alto que se encuentra conforme en cuanto al conocimiento y profesionalismo del personal.

**Figura 25.** Resumen de los resultados de la cuarta dimensión



**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico "Reinaldo Espinosa"

**Elaboración:** Autora

## Quinta dimensión empatía

Se aplicó cuatro preguntas, las cuales contienen puntos como transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del visitante.

**Cuadro 9. Preguntas de la quinta dimensión**

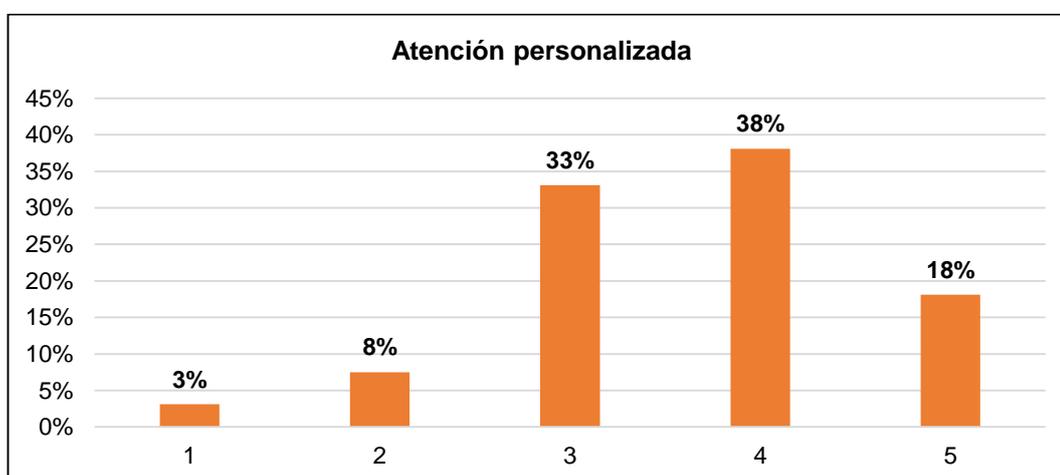
PREGUNTA	NO	EN PARTE	SI
22. El JBRE cuenta con personal que le brinde atención personalizada?	11%	33%	56%
23. El JBRE se preocupa de cuidar los intereses de sus visitantes?	9%	23%	68%
24. Los horarios de atención del JBRE, le resultan convenientes?	11%	22%	67%
25. Le resultó gratificante y obtuvo lo que esperaba al visitar el JBRE?	3%	23%	74%

**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

### Atención personalizada

**Figura 26. Personal que brinde atención personalizada**



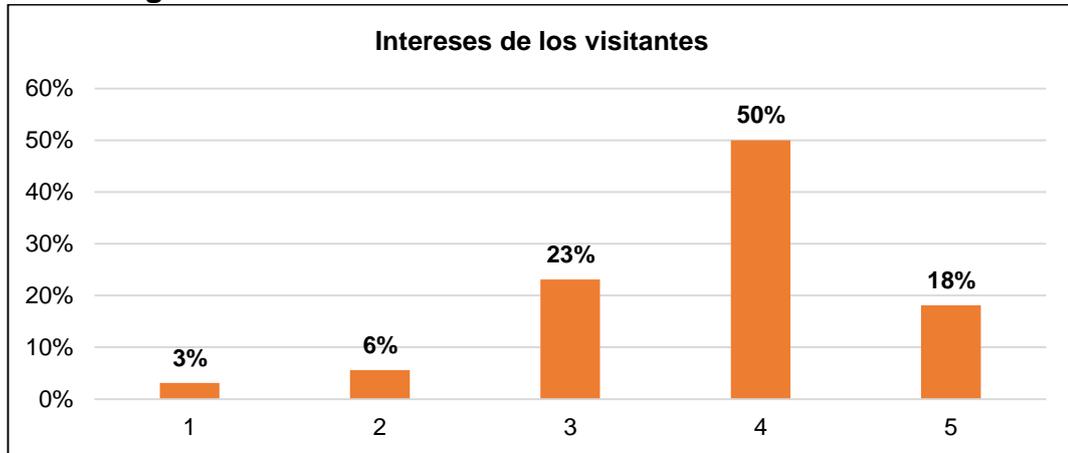
**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

Se puede observar que el 3% (5 personas) está muy en desacuerdo siendo este el valor más bajo y el 38% (60 personas) de acuerdo el valor más alto, con respecto a la conformidad de los visitantes con el personal para brindar atención personalizada.

## Intereses de los visitantes

**Figura 27.** El JBRE cuida de los intereses de sus visitantes

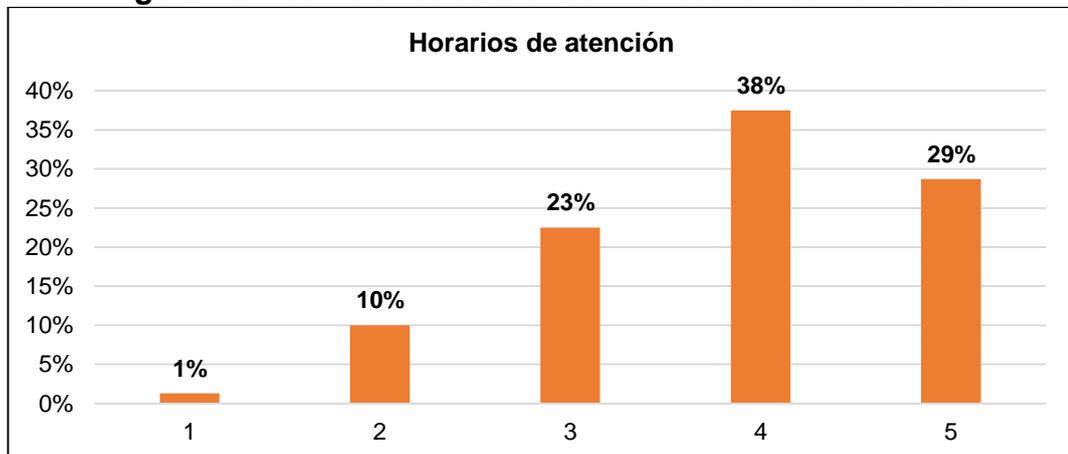


**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico "Reinaldo Espinosa"  
**Elaboración:** Autora

Se puede observar que el 3% (5 personas) está muy en desacuerdo siendo este el valor más bajo y el 50% (77 personas) de acuerdo el valor más alto, con respecto a la conformidad de los visitantes en el cuidado de sus intereses.

## Horarios de atención

**Figura 28.** Los horarios de atención le resultan convenientes

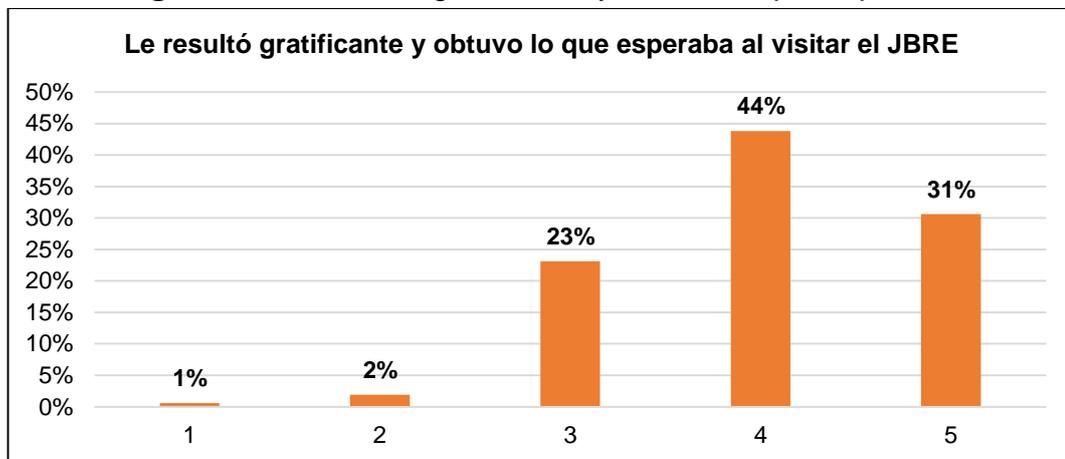


**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico "Reinaldo Espinosa"  
**Elaboración:** Autora

Se evidencia que el 1% están muy en desacuerdo, el 10% en desacuerdo, el 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 38% de acuerdo y el 29% muy de acuerdo. Por ende, el puntaje más alto es de 38% de acuerdo (58 personas) que se encuentran conformes con los horarios de atención.

## Expectativa

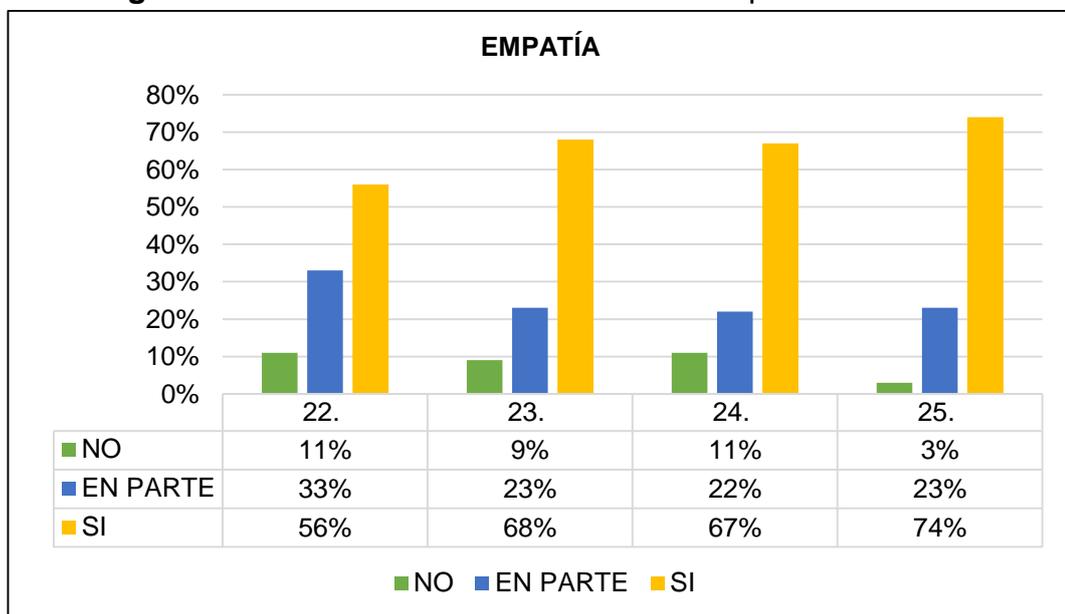
**Figura 29.** Le resultó gratificante y obtuvo lo que esperaba



**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”  
**Elaboración:** Autora

Se determina que el 1% está muy en desacuerdo, el 2% en desacuerdo, el 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 44% de acuerdo y el 31% muy de acuerdo. Frente a esto el mayor rango porcentual de expectativa es de 44% (68 personas) que les resultó gratificante la visita al Jardín.

**Figura 30.** Resumen de los resultados de la quinta dimensión

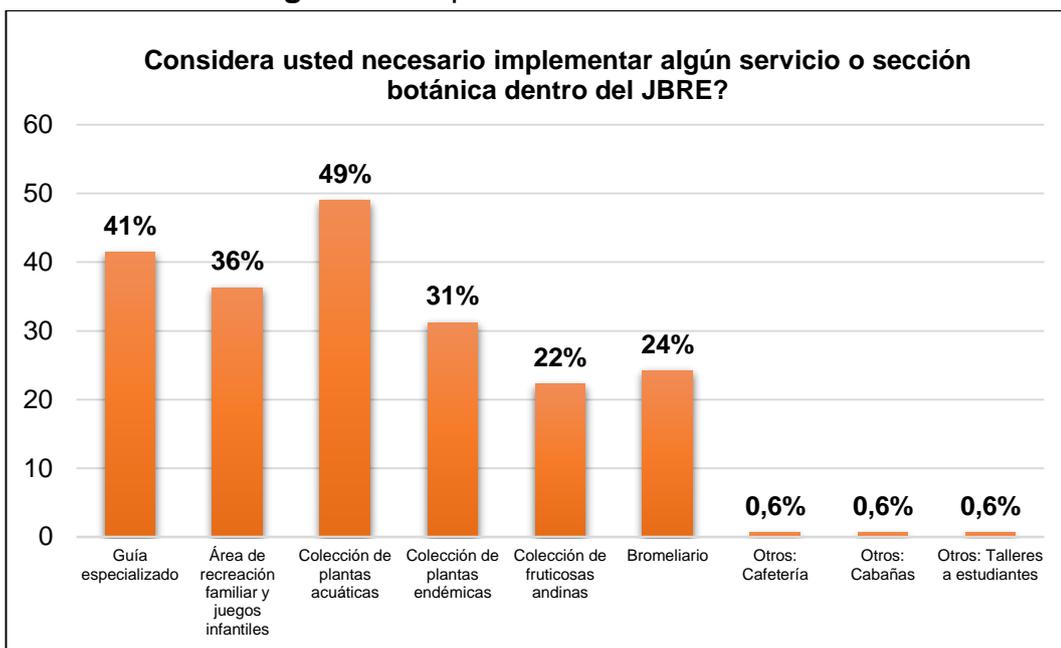


**Fuente:**

**Elaboración:** Autora

- Adicional a las preguntas basadas en el Modelo Servqual, en la parte final de la encuesta se aplicaron dos preguntas de opción múltiple; las cuales se las detalla a continuación:

**Figura 31. Implementación de servicios**

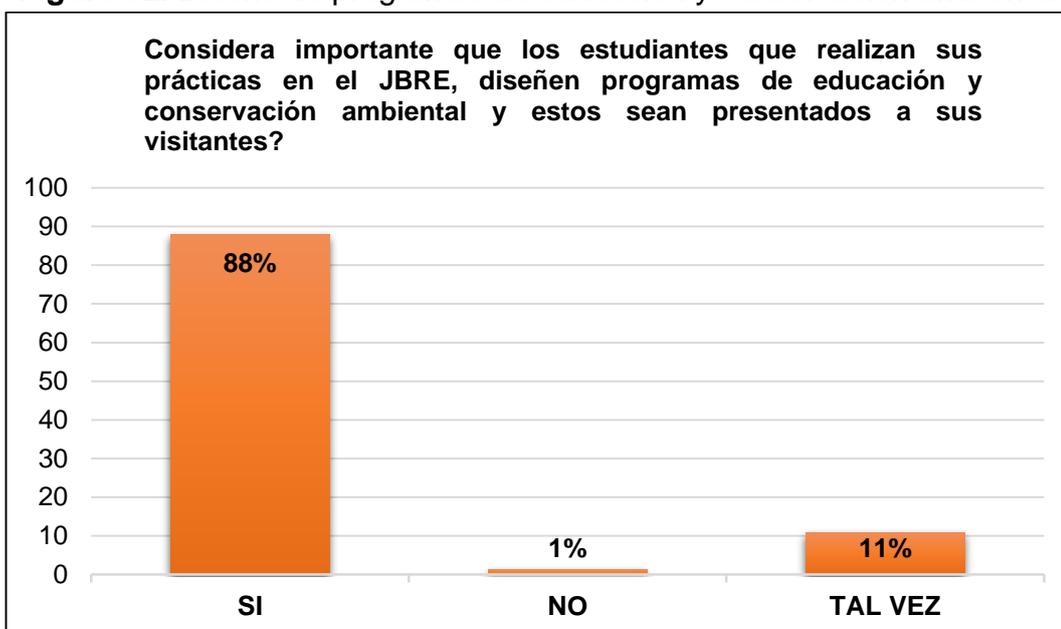


**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

El porcentaje que tiene mayor aceptabilidad por los encuestados es la colección de plantas acuáticas reflejado en un 49% lo que corresponde a 77 personas.

**Figura 32. Diseño de programas de educación y conservación ambiental**



**Fuente:** Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

**Elaboración:** Autora

El resultado que muestra es que la selección del no está en un porcentaje de 1%, el tal vez en un 11% y el sí que obtuvo el mayor puntaje con 88% de aceptación representados en 138 encuestados.

6.2.4. Resumen de los resultados de las preguntas

Cuadro 10. Resultados de las preguntas

N°	NO		EN PARTE	SI		ESCALA DE SATISFACCIÓN			
	ESCALA DE SATISFACCIÓN					TOTAL	NO	EN PARTE	SI
	MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO				
1	3%	9%	18%	51%	19%	100%	12%	18%	70%
2	0%	5%	23%	44%	28%	100%	5%	23%	73%
3	1%	8%	26%	38%	27%	100%	9%	26%	65%
4	3%	8%	24%	44%	21%	100%	11%	24%	66%
5	2%	3%	19%	34%	43%	100%	5%	19%	76%
6	4%	10%	43%	36%	7%	100%	14%	43%	43%
7	6%	16%	34%	37%	8%	100%	21%	34%	45%
8	1%	6%	20%	53%	20%	100%	8%	20%	73%
9	2%	6%	23%	31%	39%	100%	8%	23%	70%
10	1%	3%	18%	44%	34%	100%	4%	18%	79%
11	2%	9%	20%	46%	23%	100%	11%	20%	69%
12	1%	6%	24%	46%	24%	100%	6%	24%	70%
13	1%	8%	24%	44%	24%	100%	8%	24%	68%
14	2%	3%	23%	48%	24%	100%	5%	23%	72%
15	2%	3%	30%	49%	16%	100%	4%	30%	66%
16	1%	4%	18%	53%	26%	100%	4%	18%	78%
17	1%	4%	29%	47%	19%	100%	5%	29%	66%
18	1%	3%	19%	54%	23%	100%	4%	19%	78%
19	1%	2%	16%	48%	33%	100%	3%	16%	81%
20	1%	3%	18%	50%	28%	100%	4%	18%	78%
21	1%	6%	23%	45%	26%	100%	7%	23%	71%
22	3%	8%	33%	38%	18%	100%	11%	33%	56%
23	3%	6%	23%	50%	18%	100%	9%	23%	68%
24	1%	10%	23%	38%	29%	100%	11%	23%	66%
25	1%	2%	23%	44%	31%	100%	3%	23%	74%
<b>TOTAL</b>						190%	591%	1720%	
<b>MEDIA</b>						7,6%	23,6%	68,8%	

Fuente: Encuesta realizada a los visitantes del Jardín Botánico "Reinaldo Espinosa"

Elaboración: Autora

Como se puede visualizar en el Cuadro 10, de acuerdo a los porcentajes obtenidos de cada pregunta, la calidad total del servicio del Jardín Botánico Reinaldo Espinosa es de un 68,8%; el 23,6% de encuestados cree que en parte cumple y el 7,6% se encuentra insatisfecho.

### 6.2.5. Análisis FODA

**Cuadro 11. Matriz FODA**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<p><b>F1:</b> Es un laboratorio natural donde aplicar investigación.</p> <p><b>F2:</b> Es un centro de conservación ex situ de flora.</p> <p><b>F3:</b> Permite realizar pasantías estudiantiles y profesionales.</p> <p><b>F4:</b> Cuenta con espacios para prácticas preprofesionales.</p> <p><b>F5:</b> Se realizan recorridos guiados.</p> <p><b>F6:</b> Complementa la formación académica de los estudiantes de la UNL.</p> <p><b>F7:</b> Cuenta con área para picnic.</p> <p><b>F8:</b> Cuenta con un auditorio.</p> <p><b>F9:</b> Cuenta con un invernadero, vivero y, orquideario.</p> <p><b>F10:</b> Posee una base de datos de las especies botánicas.</p> <p><b>F11:</b> Posee señalética informativa.</p> <p><b>F12:</b> Posee señalética de información botánica.</p> <p><b>F13:</b> Cuenta con senderos.</p> <p><b>F14:</b> Cuenta con cabañas para descanso.</p> <p><b>F15:</b> Cuenta con espacio para implementar secciones botánicas.</p>	<p><b>D1:</b> No se programan actividades periódicas como cursos o excursiones</p> <p><b>D2:</b> No cuenta con accesibilidad en cuanto a infraestructura apropiada para personas con discapacidad física, como rampa para silla de ruedas.</p> <p><b>D3:</b> No ofrece los servicios de cursos, talleres, club de ciencias, campamentos vacacionales, programas de educación ambiental para centros académicos.</p> <p><b>D4:</b> No cuenta con otros servicios como guía especializado.</p> <p><b>D5:</b> No se le da la difusión y promoción que requiere con énfasis en la conservación.</p> <p><b>D7:</b> No cuenta con un presupuesto asignado.</p> <p><b>D8:</b> Percepción errónea de los visitantes respecto a que el JBRE es un centro recreativo.</p>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<p><b>O1:</b> Es el único jardín botánico en la ciudad de Loja.</p> <p><b>O2:</b> Los estudiantes de la ciudad de Loja son los principales usuarios de este centro.</p> <p><b>O3:</b> La mayoría de los encuestados consideran importante que los estudiantes que realizan sus prácticas en el JBRE, diseñen programas de educación y conservación ambiental y estos sean presentados a sus visitantes.</p> <p><b>O4:</b> La mayoría de los encuestados consideran necesario implementar la sección de plantas acuáticas.</p> <p><b>O5:</b> Es de fácil acceso.</p> <p><b>O6:</b> Los estudiantes que realizan sus prácticas en el JBRE son el personal principal que brinda atención a los turistas.</p> <p><b>O7:</b> Interés de visitantes por áreas o espacios naturales.</p>	<p><b>A1:</b> Ingresos de personas por sitios no autorizados.</p> <p><b>A2:</b> Existe un alto porcentaje de visitantes que desconocen la existencia del auditorio "Sala de la Biodiversidad".</p> <p><b>A3:</b> Existe un alto porcentaje de visitantes que mencionan que el JBRE, no cuenta con personal que le brinde atención personalizada.</p> <p><b>A4:</b> Existe un alto porcentaje de visitantes que piensan que los elementos materiales (folletos, publicaciones, información) no se encuentran visualmente atractivos, actualizados y adecuados.</p> <p><b>A6:</b> No existe un protocolo adecuado para recibir a turistas nacionales y extranjeros.</p> <p><b>A7:</b> No cuenta con sistema de alarma.</p>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

## 6.2.6. Matriz de estrategias

	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p><b>F1:</b> Es un laboratorio natural donde aplicar investigación.</p> <p><b>F2:</b> Es un centro de conservación ex situ de flora.</p> <p><b>F3:</b> Permite realizar pasantías estudiantiles y profesionales.</p> <p><b>F4:</b> Cuenta con espacios para prácticas preprofesionales.</p> <p><b>F5:</b> Se realizan recorridos guiados.</p> <p><b>F6:</b> Complementa la formación académica de los estudiantes de la UNL.</p> <p><b>F7:</b> Cuenta con área para picnic.</p> <p><b>F8:</b> Cuenta con un auditorio.</p> <p><b>F9:</b> Cuenta con un invernadero, vivero y, orquideario.</p> <p><b>F10:</b> Posee una base de datos de las especies botánicas.</p> <p><b>F11:</b> Posee señalética informativa.</p> <p><b>F12:</b> Posee señalética de información botánica.</p> <p><b>F13:</b> Cuenta con senderos.</p> <p><b>F14:</b> Cuenta con cabañas para descanso.</p>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p><b>D1:</b> No se programan actividades periódicas como cursos o excursiones.</p> <p><b>D2:</b> No cuenta con rampa para silla de ruedas.</p> <p><b>D3:</b> No ofrece los servicios de cursos, talleres, club de ciencias, campamentos vacacionales, programas de educación ambiental para centros académicos.</p> <p><b>D4:</b> No cuenta con otros servicios como guía especializado.</p> <p><b>D5:</b> No se le da la difusión y promoción que requiere con énfasis en la conservación.</p> <p><b>D6:</b> No cuenta con un presupuesto asignado.</p> <p><b>D7:</b> Percepción errónea de los visitantes respecto a que el JBRE es un centro recreativo.</p>
	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p><b>O1:</b> Es el único jardín botánico en la ciudad de Loja.</p> <p><b>O2:</b> Los estudiantes de la ciudad de Loja son los principales usuarios de este centro.</p> <p><b>O3:</b> La mayoría de los encuestados consideran importante que los estudiantes que realizan sus prácticas en el JBRE, diseñen programas de</p>	<p><b>F3, F4, F5, F6, F7, F8, F13, F14, O2, O5, O6:</b> Formular actividades dirigidas a los visitantes, en las que se incluyan a los estudiantes de las diferentes carreras de la UNL.</p>	<p><b>D8, O1, O4, O7, O8:</b> Sugerir a la administración del JBRE, se implemente la sección de plantas acuáticas.</p> <p><b>D3, O3:</b> Diseñar programas de educación ambiental.</p>

<p>educación y conservación ambiental y estos sean presentados a sus visitantes.</p> <p><b>O4:</b> La mayoría de los encuestados consideran necesario implementar la sección de plantas acuáticas.</p> <p><b>O5:</b> Es de fácil acceso.</p> <p><b>O6:</b> Los estudiantes que realizan sus prácticas en el JBRE son el personal principal que brinda atención a los turistas.</p> <p><b>O7:</b> Interés de visitantes por áreas o espacios naturales.</p> <p><b>O8:</b> Cuenta con espacio para implementar secciones botánicas.</p>		
	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
<p><b>AMENAZAS</b></p> <p><b>A1:</b> Ingresos de personas por sitios no autorizados.</p> <p><b>A2:</b> Existe un alto porcentaje de visitantes que desconocen la existencia del auditorio "Sala de la Biodiversidad".</p> <p><b>A3:</b> Existe un alto porcentaje de visitantes que mencionan que el JBRE, no cuenta con personal que le brinde atención personalizada.</p> <p><b>A4:</b> No existe un protocolo adecuado para recibir a turistas nacionales y extranjeros.</p> <p><b>A6:</b> No cuenta con sistema de alarma.</p>	<p><b>F11, F13, A1:</b> Implementar señalética de restricción.</p> <p><b>F1, F2, A2:</b> Sugerir al Departamento de Comunicación e Imagen Institucional de la UNL, se cree publicidad para promover al JBRE.</p>	<p><b>D4, A3, A4:</b> Mejorar las capacidades del personal mediante una guía de protocolo de atención al ciudadano o turista.</p> <p><b>D7, A6:</b> Sugerir a la UNL, se invierta en un sistema de alarma para el JBRE.</p>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

**Objetivo 3. Proponer estrategias de mejoramiento de la calidad de los servicios en el Jardín Botánico Reinaldo Espinosa.**

**6.3. Estrategias de aplicación**

Luego de haber realizado el análisis FODA completo, resultaron estrategias para el mejoramiento del servicio del JBRE, de las cuales se seleccionaron las siguientes:

- Formular actividades dirigidas a los visitantes, en las que se incluyan a los estudiantes de las diferentes carreras de la UNL.
- Diseñar programas de educación ambiental.
- Implementar señalética de restricción.
- Mejorar las capacidades del personal mediante una guía de protocolo de atención al ciudadano o turista.

### 6.3.1. Desarrollo de estrategias

**Cuadro 12.** Primera estrategia

<b>Estrategia sugerida</b>	Formular actividades dirigidas a los visitantes, en las que se incluyan a los estudiantes de las diferentes carreras de la UNL.
<b>Características</b>	<p>Estas actividades se llevarán a cabo mediante lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de revistas de investigación científica, por parte de la UNL: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bosques Latitud Cero</li> <li>- CEDAMAZ</li> <li>- Revista Académica Investigativa y Cultural (EAC).</li> </ul> </li> <li>• Charlas de concientización ambiental, por parte de la Carrera de Ingeniería Ambiental: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Por qué el agua es un recurso renovable pero limitado?</li> <li>- Huella ecológica</li> <li>- Productos eco-friendly</li> </ul> </li> </ul> <p><b>(Ver Anexo 13)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obras de teatro infantiles por parte de la Carrera de Educación Inicial:</li> <li>• Conciertos musicales, por parte de la Carrera de Artes Musicales de la UNL.</li> <li>• Dibujo: “Ilustrando al Botánico”, por parte de la Carrera de Artes Plásticas de la UNL.</li> <li>• Circuito aeróbico y yoga, por parte de la Carrera de Pedagogía de la Actividad Física y Deporte.</li> <li>• Reforestación, siembra de plantas nativas por parte de la Carrera de Ingeniería Forestal.</li> <li>• Lugar: Jardín Botánico Reinaldo Espinosa.</li> <li>• Fecha sugerida: 5 junio “Día Mundial del Medio Ambiente”.</li> <li>• Precio: No contará con valor adicional, únicamente con el pago de la entrada de 0,50 ctv. para nacionales y \$1,00 para extranjeros.</li> </ul>
<b>Política</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar los servicios, por ende lograr la satisfacción del visitante.</li> </ul>
<b>Valores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivar la protección del medio ambiente.</li> <li>• Compromiso en renovar los servicios educativos.</li> <li>• Incorporar en el Jardín a las diferentes carreras de la UNL.</li> </ul>

<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por medio de la planificación de nuevas actividades se logrará captar el interés de la ciudadanía.</li> </ul>
<b>Metas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez concluido el proyecto, el JBRE deberá analizar la estrategia y poner en consideración a las diferentes carreras para que las programen y ejecuten.</li> </ul>
<b>Público</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades educativas de la ciudad de Loja; escuelas y colegios.</li> <li>• Visitantes en general.</li> </ul>
<b>Medio de promoción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web de la UNL.</li> <li>• Visitas personales a las diferentes entidades educativas.</li> </ul>
<b>Costo estimado</b>	Para publicitar las actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afiche en papel couché, a todo color (100 unidades) \$100,00.</li> </ul>
<b>Nota</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las actividades serán puestas en marcha por los estudiantes de la UNL, como parte de sus prácticas preprofesionales.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

**Figura 33.** Modelo de afiche publicitario

## Actividades en el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa” de la ciudad de Loja.

Encontrarás un espacio de naturaleza, ciencia y cultura.

### “Picnic en el Botánico”



*En el cual se llevarán a cabo:*

- Presentación de revistas de investigación científica
- Charlas de concientización ambiental
- Dibujo “Ilustrando al botánico”
- Obras de teatro infantiles
- Circuito aeróbico y yoga
- Conciertos musicales
- Reforestación




Universidad  
Nacional  
de Loja

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

**Cuadro 13. Segunda estrategia**

<b>Estrategia sugerida</b>	Diseñar programas de educación ambiental.
<b>Características</b>	<p>Este taller se llevará a cabo mediante temáticas, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los jardines botánicos en la conservación de la flora.</li> <li>• Hábitos de respeto y cuidados hacia las plantas.</li> <li>• Los seres humanos y su capacidad de actuar sobre la naturaleza.</li> <li>• Actividad dinámica en grupos en la que se debe buscar una especie de flora.</li> <li>• Identificación de especies botánicas mediante pistas.</li> <li>• Presentación de video.</li> </ul> <p><b>(Ver Anexo 14)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de asistentes: grupos de 15 a 20 participantes.</li> <li>• Fecha: A petición.</li> <li>• Duración: 1 hora de lunes a viernes de 8h00 a 12h00 y de 15h00 a 18h00, durante una semana.</li> <li>• Equipo: 2 estudiantes de la Carrera de Administración Turística y 1 docente.</li> <li>• Lugar: Sala de la Biodiversidad del JBRE.</li> <li>• Precio: No contará con valor adicional, únicamente con el pago de la entrada de 0,50 ctv. para nacionales y \$1,00 para extranjeros.</li> <li>• El JBRE emitirá un certificado de participación en el "Taller Botánico".</li> </ul>
<b>Política</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar programas de educación ambiental.</li> </ul>
<b>Valores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear conciencia ambiental en la ciudadanía.</li> </ul>
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de los programas de educación ambiental el JBRE mostrará nuevas opciones de interpretación ambiental.</li> </ul>
<b>Metas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luego de culminado el proyecto, el JBRE deberá analizar la estrategia y poner en consideración de la Carrera de Administración Turística para que programen y ejecuten este servicio.</li> </ul>
<b>Público</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centros educativos de la ciudad de Loja; colegios.</li> <li>• Visitantes en general.</li> </ul>
<b>Medio de promoción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web de la UNL.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas personales a las diferentes entidades educativas.</li> </ul>
<b>Costo estimado</b>	Para publicitar los programas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afiche en papel couché, a todo color (100 unidades) \$100,00.</li> </ul>
<b>Nota</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los programas serán puestos en marcha por los estudiantes de la UNL, como parte de sus prácticas preprofesionales.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

**Figura 34.** Modelo de afiche publicitario

  
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
 JARDÍN BOTÁNICO REINALDO ESPINOSA  
 1949

## Taller Botánico

*“Conociendo el mundo natural de las plantas”*

Este taller abordará la importancia que tiene el Jardín Botánico Reinaldo Espinosa (JBRE) de la Ciudad de Loja para la conservación de los recursos naturales.

**Objetivos:**

- Conocer las funciones del Jardín Botánico: Educación, investigación y conservación.
- Transmitir las posibilidades de acción y cuidado del medio natural.
- Relacionarse con los conceptos de biodiversidad y conservación.

**Temáticas:**

- Los jardines botánicos en la conservación de la flora.
- Hábitos de respeto y cuidado hacia la naturaleza.
- Los seres humanos y su capacidad de actuar sobre la naturaleza.
- Actividad dinámica en grupos en la que se debe buscar una especie de flora.
- Identificación de especies botánicas mediante pistas.

**Dirigido a centros educativos y visitantes en general.**  
**Grupos de 15 a 20 participantes.**  
**Lugar: Sala de la Biodiversidad del JBRE.**

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

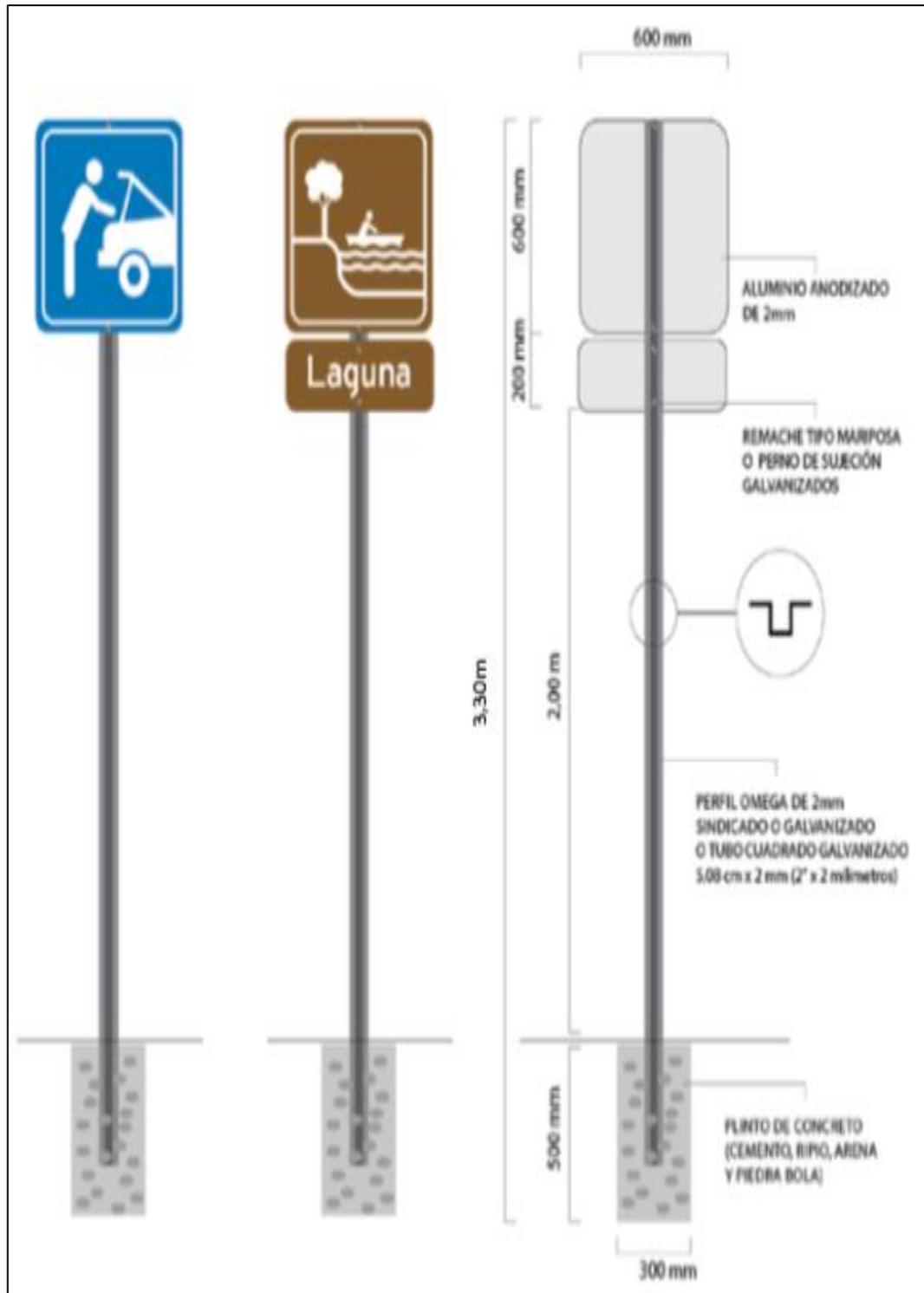
**Cuadro 14. Tercera estrategia**

<b>Estrategia sugerida</b>	Implementar señalética de restricción.
<b>Características</b>	<p>Esta estrategia requiere de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tamaño recomendado 600 x 600 mm</li> <li>• Se puede utilizar una placa complementaria con texto en la parte inferior del pictograma si fuera necesario.</li> <li>• La medida de la placa es de 200 mm de alto.</li> <li>• Plintos o fundición a piso para soporte de pictogramas 300 mm x 300 mm x 500 mm</li> <li>• Columnas o postes se usa un solo tubo galvanizado de 25,4 mm x 25,4 mm (1" x 1") y 1,2 mm de espesor.</li> <li>• El fondo para los pictogramas con poste será de material retroreflectivo.</li> </ul>
<b>Política</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover una cultura de respeto por la naturaleza.</li> </ul>
<b>Valores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educar a la ciudadanía para que el recorrido por el Jardín se realice de forma ordenada.</li> </ul>
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de la señalética restrictiva, el Jardín podrá controlar el ingreso de los visitantes.</li> </ul>
<b>Metas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al cabo de haber presentado la estrategia, el JBRE contará con señalética de restricción que contribuya al autoguiado del visitante.</li> </ul>
<b>Ubicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No pisar: Sección Arboretum (Entrada)</li> <li>• No recolectar flora: Sección Bonsái</li> <li>• No arrojar basura: Sección Arboretum (Ruedo de pinos)</li> </ul>
<b>Costo estimado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalética de restricción 60 cm x 60 cm (3 unidades) \$216,00.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

Figura 35. Modelo de pictograma con poste



Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Autora

**Figura 36.** Señalética de restricción No pisar



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

**Figura 37.** Señalética de restricción No recolectar flora



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

**Figura 38.** Señalética de restricción No arrojar basura



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaboración:** Autora

**Cuadro 15.** Cuarta estrategia

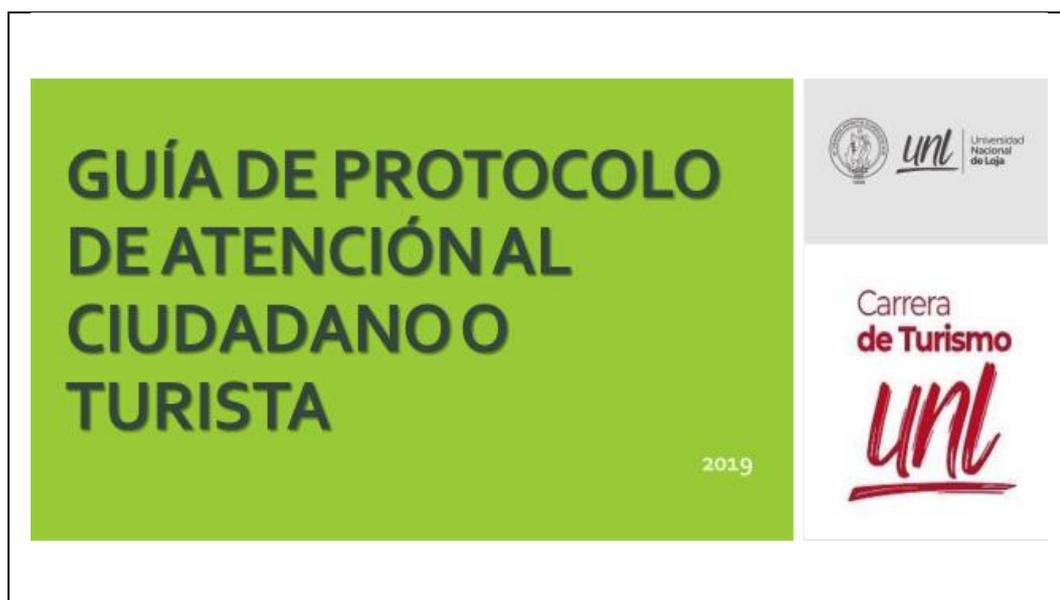
<b>Estrategia sugerida</b>	Mejorar las capacidades del personal mediante una guía de protocolo de atención al ciudadano o turista.
<b>Características</b>	Esta guía se llevará a cabo por medio de lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre “Guía de protocolo de atención al ciudadano o turista”.</li> <li>• Contenido constará de 6 capítulos.</li> <li>• Presentación digital</li> <li>• Dirigido al personal de atención del JBRE</li> </ul>
<b>Política</b>	Manejar un protocolo adecuado para asistencia a los visitantes y mantener la calidad en los servicios que brinda.
<b>Valores</b>	Integrar la capacidad institucional para servir a la ciudadanía.
<b>Indicadores</b>	Por medio de esta estrategia, el personal de atención podrá reforzar sus habilidades de servicio.
<b>Metas</b>	Luego de la finalización del proyecto, el personal de atención contará con lineamientos en dónde guiarse para brindar un mejor servicio.

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

**Figura 39.** Portada de la guía de protocolo de atención al ciudadano o turista.

**(Ver Anexo 15)**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

### 6.3.1. Presupuesto Referencial

Aquí se detallará un valor referencial de las estrategias propuestas, en dónde se establecerá un presupuesto total con el que deberá contar el JBRE para una adecuada inversión.

**Cuadro 16. Presupuesto Referencial**

ESTRATEGIA	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>N° 1</b>	Afiches en papel	\$1,00	\$100,00
Formular actividades dirigidas a los visitantes, en las que se incluyan a los estudiantes de las diferentes carreras de la UNL.	couché x 100 unidades		
<b>N°2</b>	Afiches en papel	\$1,00	\$100,00
Diseñar programas de educación ambiental.	couché x 100 unidades		
<b>N° 3</b>	Elaborado en MDF.	\$50,00	\$50,00
Proponer la implementación de un buzón de sugerencias.	Dispone de cierre con candado (incluido) y bolsillo porta folletos. Dispone de perforaciones para atornillar a pared. Dimensiones totales: Ancho 350 mm, alto 355 mm, fondo 82 mm. Dimensiones de la ranura: 142 x 14 mm. Dimensiones interiores del cajón portafolletos: Ancho: 120 mm, alto 105 mm, fondo 76 mm.		
<b>N°4</b>	Base de concreto:		
Implementar señalética de restricción.	- Cemento fuerte tipo GU saco 50kg	\$7,68	\$7,68

-	Arena saco 51kg	\$1,08	\$1,08
-	Piedra bola saco 48kg	\$14,41	\$14,41
	Señales de restricción:		
-	Señales de material retroreflectivos x 3 con base de tubos galvanizados	\$72,00	\$216,00
<b>VALOR TOTAL</b>			\$239,17
<b>ESTRATEGIA N°4</b>			
<b>N°5</b>	<b>(Guía digital)</b>		0,00
Mejorar las capacidades del personal mediante una guía de protocolo de atención al ciudadano o turista.			
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>			<b>\$489,17</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

## 7. DISCUSIÓN

Analizar la calidad de los servicios que presta el Jardín Botánico Reinaldo Espinosa (JBRE), requiere de un conjunto de pasos previos que muestren: por una parte, los servicios con los que cuentan, y por otro, de qué manera los están brindando y con ello verificar los puntos fuertes y débiles de dicho centro.

En base a los resultados obtenidos de la presente investigación, se deduce que por medio del diagnóstico de la situación actual del Jardín se recolectó la información, aplicando la Metodología del MINTUR (2017) para Jerarquización de Atractivos y Generación de Espacios Turísticos en Ecuador del Ministerio de Turismo que establece lineamientos técnicos para la identificación, clasificación, y valoración de los atractivos que presenten las mejores condiciones para el desarrollo de productos turísticos. Además, como elemento principal de investigación se elaboró una ficha de evaluación de la calidad de los servicios, estableciendo parámetros acordes a los jardines botánicos del mundo, frente a ello Ferrufino, Oyuela, Rubio, Sandoval, & Sosa (2018) definen que los jardines botánicos se consideran espacios para la protección y conservación de especies de plantas nativas y endémicas categorizadas como amenazadas o en peligro de extinción. También son lugares que tienen como objetivo la propagación de especies con valor económico. A la vez, se consideran espacios de tranquilidad y para el esparcimiento de los habitantes de grandes ciudades, cada día más alejados de la naturaleza.

Se evidenció que en el JBRE se sigue un lineamiento o agrupamiento por el uso y hábitos de crecimiento de las plantas. Con ello, De La Torre (2014) menciona que un jardín botánico tiene la posibilidad de actuar desde varios campos para lograr los objetivos ecológicos que los impulsan, y si bien todo jardín botánico tiene entre sus ejes principales la investigación, la educación, la conservación, la difusión y la recreación, encontramos en todo el mundo ejemplos de jardines botánicos que se han especializado principalmente en uno o varios de estos ejes. Esto brinda la posibilidad de contar actualmente con una gran diversidad de jardines botánicos que

responden de maneras variadas a los condicionantes contextuales, sociales, económicos, políticos y ecológicos de las regiones donde se implantan. Para el Sistema Nacional de Información (2016) la ficha es un instrumento pedagógico que permite recopilar información específica de una temática a investigar. Su principal característica es proporcionar información resumida y concreta de cómo se estima, analiza e interpreta un indicador o variable. Se deduce que la ficha de evaluación permitió conocer los elementos con los que cuenta y no cuenta actualmente el jardín. Además, se destinó la realización de entrevistas elaboradas en base a diez preguntas que fueron aplicadas por medio de un cuestionario y una grabación al Director y Técnico del JBRE.

Galindo (como se citó en Gómez y Fandiño, 2016) definió la calidad en el servicio como la satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio. Tomando en cuenta los resultados de la evaluación de la calidad de los servicios que ofrece el JBRE, la encuesta se aplicó a 157 visitantes entre ellos estudiantes de la Universidad Nacional de Loja y público en general.

Ramos (2017), mencionó que la escala de medición comparativa de las expectativas de los consumidores y sus percepciones de desempeño más usada en los estudios de satisfacción del cliente y calidad del servicio es la denominada Servqual propuesta por Zeithaml, Parasuraman y Berry en los años 90. Posee 22 ítems que miden la performance de la empresa a través de las cinco dimensiones tangibilidad, confiabilidad, atención, garantía y empatía. Para calificar los servicios se empleó la Escala de Likert que según Martínez (2017) se utiliza comúnmente en la investigación por encuesta. A menudo se utiliza para medir las actitudes de los encuestados preguntándoles en qué medida están de acuerdo o en desacuerdo con una pregunta en particular o una declaración. Una escala típica podría ser “muy de acuerdo, de acuerdo, no está seguro / indecisos, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo”.

Para el desarrollo de la evaluación de los servicios se propuso usar las cinco dimensiones del Modelo Servqual las cuales son: Dimensión 1 elementos tangibles en donde se plantearon nueve preguntas abarcando la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación; en la dimensión 2 de la confiabilidad se planteó cuatro preguntas basadas en la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable; la dimensión 3 sensibilidad abarcó cuatro preguntas en la disposición y voluntad para ayudar a los visitantes y proporcionar un servicio rápido; dimensión 4 seguridad constó de cuatro preguntas que señalaban aspectos como sentirse libre de peligro, riesgo o duda, incluida la seguridad física, la seguridad financiera y la confidencialidad; la dimensión 5 empatía que incluyó cuatro preguntas basadas en el servicio personalizado o adaptado al gusto del visitante. Finalmente se consideró plantear dos preguntas una de opción múltiple y otra de si, no o tal vez; las cuales posibilitaron el planteamiento de las estrategias de mejoramiento de la calidad de los servicios. El análisis e interpretación de resultados de este apartado, se verificó mediante el porcentaje individual de cada pregunta por cada dimensión establecida. Una vez obtenido el resultado total, se comprobó que el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa” tiene un 68,8% de calidad en el servicio, el 23,6% de encuestados cree que en parte cumple y el 7,6% se encuentra insatisfecho. El mismo que no llegan a la satisfacción al 100%.

Dado los resultados obtenidos, se realizó el análisis FODA, Ramírez (2012) refiere que es una herramienta que posibilita conocer y evaluar las condiciones de operación reales de una organización, a partir del análisis de las cuatro variables fortalezas y debilidades que son el factor interno, oportunidades y amenazas que son el factor externo, con el fin de proponer acciones y estrategias para su beneficio.

Díez (2011) manifestó que las estrategias sobre recursos naturales tratan tres aspectos fundamentales para el turismo de interior: la protección del paisaje, la gestión de los espacios naturales protegidos y la adecuación y puesta en valor de recursos naturales.

Por consiguiente, se elaboraron cinco estrategias, tales como: Formular actividades dirigidas a los visitantes, en las que se incluyan a los estudiantes de las diferentes carreras de la UNL; Diseñar programas de educación ambiental; Proponer la implementación de un buzón de sugerencias; Implementar señalética de restricción; y Mejorar las capacidades del personal mediante una guía de protocolo de atención al ciudadano o turista.

Las mismas que fortalecerán la imagen del Jardín, permitiendo, a su vez brindar una visión más clara de la labor que se efectúa en este tipo de centros; para que en lo posterior se pueda satisfacer las expectativas de los visitantes.

## 8. CONCLUSIONES

Una vez culminada la presente investigación se llega a las siguientes conclusiones:

- En base al diagnóstico de la situación actual del Jardín Botánico Reinaldo Espinosa, se comprobó que presta una infraestructura apta para cumplir sus objetivos.
- Sin embargo, se notó la falta de apoyo financiero y planificación de recursos humanos por parte de la Universidad Nacional de Loja; para que este centro se desarrolle en su totalidad.
- El JBRE es un laboratorio vivo de investigación, en el cual se debe profundizar la educación ambiental por medio de los pasantes ya que presta todas las condiciones para aportar a la misma.
- La evaluación se aplicó mediante encuestas, que permitieron conocer la percepción y satisfacción que los usuarios adquieren al visitar el JBRE, esta técnica también ayudó a que el Jardín se diera a conocer, ya que en algunos casos los encuestados desconocían la existencia de algunos servicios que se ofrecen.
- Como resultado de la evaluación de los servicios, se pudo evidenciar que la calidad del servicio del JBRE es de 68,8%; siendo un porcentaje el cual evidencia que la mayoría de sus visitantes se encuentran de acuerdo con el servicio recibido, no así llegando a estar muy de acuerdo el cual es el máximo nivel esperado.
- Igualmente, los visitantes consideran necesario implementar secciones botánicas como las plantas acuáticas, el diseño y presentación de programas de educación ambiental por parte de los pasantes.
- Por medio de las estrategias, se logrará ofrecer un servicio de calidad, tomando en cuenta como recurso humano a los estudiantes que realizan sus prácticas preprofesionales, para que ellos ejecuten estos servicios.

- Si se llegaran a aplicar las estrategias planteadas en esta investigación, estas posibilitarían al mejoramiento de la calidad de los servicios y a su vez una visión renovada de lo que es el Jardín Botánico.

## 9. RECOMENDACIONES

Finalizando la presente investigación, se puede aportar las siguientes recomendaciones:

- A la Universidad Nacional de Loja, para que, mediante el Departamento de Bienestar Universitario, facilite becas estudiantiles con el fin de que haya atención permanente en el Jardín, principalmente a la Carrera de Administración Turística, quien es la responsable de dotar estudiantes para la atención y guianza en el JBRE.
- A la Universidad Nacional de Loja, para que, por medio del Departamento de Comunicación e Imagen Institucional, promueva al JBRE como un Centro de conservación y educación ambiental, utilizando estrategias que les haga capaces de comunicar efectivamente el papel que cumplen dentro de la ciudad, así como, identificar el público al cual deben dirigir su misión.
- A la Universidad Nacional de Loja, para que se invierta en un sistema de alarma para el JBRE.
- Al Director del JBRE, para que tome en cuenta la guía de protocolo de atención al ciudadano o turista planteada en esta investigación y lo implemente para el personal que brinda atención en el Jardín.
- Al Director del JBRE, para que considere la implementación de la sección de plantas acuáticas y el diseño de programas de educación y conservación ambiental por parte de los pasantes, ya que en los resultados que arrojaron las encuestas se puede evidenciar que estas variables obtuvieron mayor porcentaje de aceptabilidad por parte de los visitantes que consideran necesario exista dentro del Jardín.
- Al Director del JBRE, para que evalúe la factibilidad de adecuación de accesos y áreas para personas con capacidades especiales, las mismas que podrán brindar un mejor disfrute al visitante.
- Se recomienda al Gestor Académico de la Carrera de Administración Turística, se realicen estudios en cuanto a capacidad de carga turística para el Jardín Botánico Reinaldo Espinosa.

- Al Gestor Académico de la Carrera de Ingeniería Ambiental, se realicen investigaciones en cuanto a impactos ambientales dentro del Jardín Botánico Reinaldo Espinosa.

## 10. NETGRAFÍA

- ACADEMIC. (2019). Obtenido de <https://esacademic.com/dic.nsf/eswiki/630675>
- Agencia EFE. (26 de Abril de 2018). Obtenido de <https://www.efe.com/efe/america/mexico/los-jardines-botanicos-pilares-para-conservacion-y-educacion-ambiental/50000545-3597820>
- Aguirre, Z., & Gutiérrez, M. (2011). Universidad Nacional de Loja, Loja.
- Aguirre, Z., & Gutiérrez, M. (2017). INFORME DE LA GESTIÓN DEL JARDÍN BOTÁNICO “REINALDO ESPINOSA”, 2017. *INFORME DE LA GESTIÓN DEL JARDÍN BOTÁNICO “REINALDO ESPINOSA”*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, Loja.
- Aguirre, Z., Gutiérrez, M., Gaona, T., & Jaramillo, N. (2016). ESCENARIOS PARA LA ENSEÑANZA Y VALORACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD EN LA REGIÓN SUR DEL ECUADOR. *Bosques Latitud Cero*, 8-9.
- Araujo, J., & Borrego, C. (2017). Gestión de la calidad en la empresa turística de restaurante de la ciudad de Chachapoyas . *Revista Ciencia y Tecnología*, 2.
- Argentina.gob.ar . (s.f.). Obtenido de [https://www.agroindustria.gob.ar/sitio/areas/d\\_recursos\\_humanos/concurso/normativa/\\_archivos//000007\\_Otras%20normativas%20especificas/000000\\_SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20ISO%209000.pdf](https://www.agroindustria.gob.ar/sitio/areas/d_recursos_humanos/concurso/normativa/_archivos//000007_Otras%20normativas%20especificas/000000_SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20ISO%209000.pdf)
- Asalde, E. Z. (14 de Agosto de 2012). *in SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/estrella8114/analisis-de-calidad>
- asesores1turismo. (2018). Obtenido de <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/calidad-turistica-2/>
- Bachiller, A. (10 de Abril de 2017). *Idea tu mismo*. Obtenido de <http://www.ideatumismo.com/productos-ecofriendly/>
- Barreto, M. d., & Martínez, F. (2014). Jardín Botánico. *Jardín Botánico*. Universidad Autónoma Metropolitana, Azcapotzalco.
- Bonells, J. E. (2 de Octubre de 2017). *JARDINES SIN FRONTERAS*. Obtenido de <https://jardinessinfronteras.com/2017/10/02/jardines-botanicos-de-italia/>
- Botánico Alcalá. (2019). Obtenido de <http://botanicoalcala.es/jardin-botanico/objetivos-y-actividad/>

- BUAP. (2019). Obtenido de <http://www.jardinbotanico.buap.mx/>
- cicad. (s.f.). *cicad*. Obtenido de [http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento\\_institucional/savia/PDF/Caant%C3%B3n%20Loja.pdf](http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/savia/PDF/Caant%C3%B3n%20Loja.pdf)
- Colectivo Tándem*. (28 de Abril de 2017). Obtenido de La educación ambiental va dirigida a formar valores, actitudes y conductas a favor del medio ambiente, por lo que es preciso transformar esas actitudes, conductas y comportamientos humanos, así como adquirir nuevos conocimientos.
- Conexión ESAN*. (31 de Marzo de 2016). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/03/servicio-turistico-la-marca-diseno-garantias-servicio-posventa/>
- Conoce Hidroponia*. (23 de Abril de 2015). Obtenido de <https://hidroponia.mx/la-importancia-de-los-jardines-botanicos/>
- Da Silva, K. (26 de Agosto de 2018). *Cuida tu dinero*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13083358/el-concepto-de-servicio-al-cliente>
- De La Torre, J. (2014). JARDÍN BOTÁNICO COMUNITARIO URCUQUÍ VOLUMEN I. *JARDÍN BOTÁNICO COMUNITARIO URCUQUÍ VOLUMEN I*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR, Quito.
- Díez, D. (2011). La planificación estratégica en espacios turísticos de interior: Claves para el diseño y formulación de estrategias competitivas. *La planificación estratégica en espacios turísticos de interior: Claves para el diseño y formulación de estrategias competitivas*. Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas Universidad de Alicante, Alicante.
- El Diario, E. (7 de Julio de 2016). Estudio demuestra que el jardín botánico cuenta con 194 especies. *El Diario Ecuador*.
- El Intra.COM.AR*. (16 de Febrero de 2017). Obtenido de <https://www.elintra.com.ar/sociedad/2017/2/16/trata-tuors-gratuitos-8437.html#!>
- Elizondo, C. (Octubre de 2015). *ResearchGate*.
- Elter, L. (2019). *DW*. Obtenido de <https://www.dw.com/es/los-jardines-bot%C3%A1nicos-m%C3%A1s-bellos-del-mundo/g-43661621>
- EPA. (3 de Diciembre de 2018). *Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos*. Obtenido de <https://espanol.epa.gov/espanol/la-importancia-de-la-educacion-ambiental>

- Erazo, V. (2011). *PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURISTICOS OFERTADOS EN EL HOTEL AMBATO DE LA CIUDAD DE AMBATO*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba.
- ESCAMILLA, L. (29 de Marzo de 2017). 9 estrategias para potenciar la inversión turística. *MILENIO*.
- Ferrufino, L., Oyuela, O., Rubio, A., Sandoval, G., & Sosa, E. (2018). El Jardín Botánico del Centro de Interpretación Ambiental Felipe II: Un espacio para conservar la flora urbana de Francisco Morazán . *LAMJOL*, 2.
- festival de Loja*. (2018). Obtenido de <https://www.festivaldeloja.com/>
- Fundación Tirajala*. (2017). Obtenido de <http://www.ltirajala.org/respetar-y-cuidar-el-entorno-una-leccion-importante>
- Gad Municipal de Gualaquiza*. (2019). Obtenido de <http://www.gadgualaquiza.gob.ec/turismo/guia-turistica.pdf>
- GAD Municipalidad de Ambato*. (2018). Obtenido de <https://www.ambato.gob.ec/casa-museo>
- Gamboa, M. (10 de Abril de 2013). *Slide Share*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/ManuelGamboa2/tipos-de-servicio-turistico>
- García, A. (17 de Agosto de 2018). *Ecología verde*. Obtenido de <https://www.ecologiaverde.com/por-que-el-agua-es-un-recurso-renovable-pero-limitado-1449.html>
- Gobierno de Canarias* . (2018). Obtenido de [http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir\\_gral\\_ordenacion\\_promocion/calidad/index.html](http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir_gral_ordenacion_promocion/calidad/index.html)
- Gómez, & Fandiño. (2016). *Medición de la calidad del servicio en los estudiantes de la especialización en gerencia de mercadeo de la Universidad de la Salle*. Universidad de la Salle, Bogotá.
- González, D., & Porras, S. (2014). Análisis FODA en el proceso de autoevaluación de la carrera de Bachillerato en Informática Empresarial en la UCR, Sede de Occidente . *Central American Journals Online*, 3.
- Guayaquil es mi destino*. (2018). Obtenido de <http://www.guayaquilesmidestino.com/es/naturaleza/del-norte-de-la-ciudad/jardin-botanico>
- Gutiérrez, M. (2018). Universidad Nacional de Loja, Loja.

- Herranz, J. M. (2017). Los jardines botánicos y la conservación vegetal: Contribución del jardín botánico de Castilla-La Mancha. *Curso Académico 2017/2018. Los jardines botánicos y la conservación vegetal: Contribución del jardín botánico de Castilla-La Mancha*. Escuela T.S. de Ingenieros Agrónomos y de Montes, Albacete.
- horticom plataforma*. (2019). Obtenido de <http://www.horticom.com/tematicas/paisajismo/pdf/articulos/a02.pdf>
- Instituto Nacional de Salud* . (2019). Obtenido de <https://web.ins.gob.pe/es/salud-intercultural/servicios/jardin-botanico>
- Japan Hoppers*. (2017). Obtenido de <https://www.japanhoppers.com/es/kanto/tokyo/kanko/455/>
- Jardín Botánico de Bogotá* . (2019). Obtenido de <http://www.jbb.gov.co/index.php/nuestro-jardin/mision-y-vision>
- Jardín Botánico de la Universidad de Málaga*. (2019). Obtenido de <http://www.jardinbotanico.uma.es/jardinbotanico/index.php/informacion-general/localizacion>
- Jardín Botánico de Quito*. (2018). Obtenido de <http://jardinbotanicoquito.com/es/jbq/mision-y-vision/>
- Jardín Botánico Las Orquídeas* . (2013). Obtenido de <http://www.jardinbotanicolasorquideas.com/es/new-page-2.html>
- Jardín Botánico Padre Julio Marrero*. (2019). Obtenido de <http://www.pucesd.edu.ec/jardinbotanicopucesd/index.php/quienes-somos/historia-jardin-botanico.html>
- Jardines Verticales Huichol*. (2 de Diciembre de 2014). Obtenido de LOS JARDINES BOTÁNICOS Y LA CONSERVACIÓN VEGETAL: CONTRIBUCIÓN DEL JARDÍN BOTÁNICO DE CASTILLA-LA MANCHA
- jbreinaldoespinosa*. (s.f.). Obtenido de <https://jbreinaldoespinosa.wordpress.com/curriculum/>
- Lavanda, H. G. (2018).
- Llauradó, O. (12 de Diciembre de 2014). *netquest*. Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
- Lora, R. (18 de Julio de 2019). *Inturea*. Obtenido de <https://blog.inturea.com/estrategia-marketing-turistico-pasos>

- Martínez, I. (2013). *ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DEL USO PÚBLICO DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS DE LA REGIÓN DE MURCIA: EL CASO DEL PARQUE REGIONAL SIERRA ESPUÑA Y EL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR*. UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA, GANDIA.
- Martínez, M. (16 de Enero de 2017). *UN COMO*. Obtenido de <https://educacion.uncomo.com/articulo/como-utilizar-la-escala-de-likert-en-el-analisis-estadistico-2354.html>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*.
- Medina, J. (Enero de 2018). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2018/ecoturismo-ecuador.html>
- Ministerio del Ambiente*. (s.f.). Obtenido de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/>
- Ministerio del Ambiente* . (2018). Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/Texto-Unificado-de-Legislacion-Secundaria-de-Medio-Ambiente.pdf>
- Ministerio del Ambiente*. (2012). Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/ley-forestal.pdf>
- Ministerio del Ambiente*. (2018). Obtenido de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/>
- Ministerio del Ambiente*. (21 de Diciembre de 2018). Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec>
- MINTUR*. (19 de Agosto de 2015). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/sistema-nacional-de-calidad-turistica-busca-brindar-servicios-de-excelencia/>
- MINTUR*. (2017). *GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS DEL ECUADOR*.
- Missouri Botanical Garden*. (2019). Obtenido de <https://www.missouribotanicalgarden.org/about.aspx>
- Morales, C., & Carache, W. (2018).

- Municipio de Loja.* (s.f.). Obtenido de [http://www.loja.gob.ec/files/image/dependencias/Turismo/mapa\\_turistico\\_loja.pdf](http://www.loja.gob.ec/files/image/dependencias/Turismo/mapa_turistico_loja.pdf)
- Municipio de Loja.* (2018). Obtenido de <http://www.loja.gob.ec/contenido/loja>
- Nishizawa, R. M. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *SciELO*, 181-209.
- Nuevas Normas ISO.* (2 de Abril de 2018). Obtenido de <https://www.nueva-iso-14001.com/2018/04/norma-iso-14001-ques/>
- Núñez, C. (s.f.). *INNOVTUR CENTRO VIRTUAL DE FORMACIÓN TURÍSTICA.* Obtenido de <https://www.innovtur.com/calidad-turistica-el-papel-de-los-sistemas-de-acreditacion-y-certificados-de-calidad/>
- Parra, M., & Miguel, B. (2016). ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA DESTINOS TURÍSTICOS . *Research Gate* , 66-68.
- PDOT. (2014).
- Pineda, Estrada, & Parra. (2010). *Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia.*
- Prezi.* (2 de Septiembre de 2016). Obtenido de <https://prezi.com/nhse-bbv4scl/guianza-turistica/>
- Quintero, W. (2011). *“MEDICIÓN DE LA CAPACIDAD DE CARGA TURÍSTICA PARA MEJORES PRÁCTICAS DE MANEJO AMBIENTAL Y TURÍSTICO EN EL SENDERO DEL ÁREA DE RESERVA DEL JARDÍN BOTÁNICO DE. UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ, JIPIJAPA, MANABÍ.*
- Quito, V. V. (Dirección). (2013). *Distintivo Q, reconocimiento a la calidad en el servicio al turista* [Película].
- R., A. (30 de Octubre de 2015). *Crece Negocios.* Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Ramírez, J. (2012). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas.*

- Ramos, O. y. (2017). *Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo*. Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca.
- REAL JARDÍN BOTÁNICO. (2018). Obtenido de <http://www.rjb.csic.es/jardinbotanico/jardin/index.php?len&Pag=628>
- Real Jardín Botánico de Madrid. (2 de Agosto de 2019). Obtenido de <http://www.rjb.csic.es/jardinbotanico/jardin/index.php?Pag=628&len>  
=
- Rodríguez. (2016). México.
- Rodríguez, L. (2018). "JUEGOS EN LA NATURALEZA".
- Salazar, D. (2016). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Salazar, D. (2016). *Análisis de los servicios e infraestructura turística del Jardín Botánico de Guayaquil para la propuesta de un plan de mejoramiento*. UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, GUAYAQUIL, ECUADOR.
- Sánchez, J. (12 de Abril de 2018). *Ecología verde*. Obtenido de <https://www.ecologiaverde.com/huella-ecologica-definicion-sencilla-para-ninos-1124.html>
- SECTUR. (2018). *Portal del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica de Turismo - SNI EGT*. Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- Servicios Turísticos*. (s.f.). Obtenido de <https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st>
- SNI. (2016). *Sistema Nacional de Información*. Obtenido de [https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&biw=1366&bih=654&ei=dj1SXf35F9KJ5wKk6LAY&q=FICHAS+METODOLOGICAS+SNI&oq=FICHAS+METODOLOGICAS+SNI&gs\\_l=psy-ab.3...232294.237002..237366...0.0..0.219.3733.0j23j1.....0....1..gws-wiz.....0i71j0i67j0i131i67j0](https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&biw=1366&bih=654&ei=dj1SXf35F9KJ5wKk6LAY&q=FICHAS+METODOLOGICAS+SNI&oq=FICHAS+METODOLOGICAS+SNI&gs_l=psy-ab.3...232294.237002..237366...0.0..0.219.3733.0j23j1.....0....1..gws-wiz.....0i71j0i67j0i131i67j0)
- Solórzano, G., & Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El Buzón de Pacioli*, 4. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Spanish Oxford Living Dictionaries*. (2018). Obtenido de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/analisis>

- Torres Valarezo, J. F. (2012). *Monografía del cantón Loja, provincia de Loja*. Loja.
- Universidad de Costa Rica* . (2016). Obtenido de <http://www.jbl.ucr.ac.cr/historia>
- Universidad Nacional de Loja*. (s.f.). Obtenido de <http://unl.edu.ec/agropecuaria/ofertaacademica/parque-universitario-de-educaci%C3%B3n-ambiental-y-recreaci%C3%B3n-puear>
- Universidad Nacional de Loja*. (2018). Obtenido de <http://unl.edu.ec/agropecuaria/ofertaacademica/parque-universitario-de-educaci%C3%B3n-ambiental-y-recreaci%C3%B3n-puear>
- UNWTO*. (27 de Junio de 2016). Obtenido de <http://media.unwto.org/es/press-release/2016-07-01/la-gestion-de-la-calidad-esencial-para-la-competitividad-de-los-destinos-tu>
- Valderredible Sostenible*. (9 de Junio de 2010). Obtenido de <http://valderrediblesostenible.squarespace.com/blog/2010/6/9/la-calidad-en-el-servicio-turistico.html>
- Villalba, S. (2016). **“ANÁLISIS DE CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN AZUCA BEACH, AZUCA BISTRO Y Q RESTAURANT, Y SUGERENCIAS DE MEJORA”**. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR, Quito.
- Vovides, A., Linares, E., & Bye, R. (2010). Jardines botánicos de México: historia y perspectivas. *Jardines botánicos de México: historia y perspectiva*. Secretaría de Educación de Veracruz del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, México.
- Vuela a la Vida*. (2018). Obtenido de <https://vuelaalavida.com/free-walking-tour-la-mejor-manera-de-completar-un-viaje/>
- Zaragoza, E. (2015). Aplicación del modelo de calidad del servicio. 14-16.

## 11. ANEXOS

### Anexo 1 Anteproyecto



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

**TEMA:**

**"ANÁLISIS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA  
EL JARDÍN BOTÁNICO "REINALDO ESPINOSA", DE LA  
CIUDAD DE LOJA".**

Anteproyecto de tesis previo la  
obtención del Grado de Ingeniera  
en Administración Turística.

**AUTORA:**

Katia Gabriela Jiménez Jumbo

Loja – Ecuador

2018

1859

## **1. TEMA**

"ANÁLISIS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL JARDÍN BOTÁNICO "REINALDO ESPINOSA", DE LA CIUDAD DE LOJA".

## **2. PROBLEMÁTICA**

La gestión de la calidad turística de los destinos contribuye a mejorar la imagen de los mismos, fortalece el marco legislativo y reduce los problemas operacionales.

La actividad turística es cada vez más competitiva, las normas de calidad proporcionan orientación para mejorar las operaciones y servicios en el conjunto de la cadena de valor del turismo a fin de crear una experiencia turística completa y positiva.

En la Conferencia de la Organización Mundial del Turismo sobre Gestión de la Calidad, Costin Grigore Borc, Viceprimer Ministro y Ministro de Economía de Rumania, afirma que los cambios dinámicos en el mercado mundial del turismo exigen una transformación cualitativa de prácticamente todos los segmentos turísticos de cada destino. Para que sobrevivan los destinos turísticos, deben seguirse de cerca las tendencias relativas a la mejora constante de la calidad de la oferta turística. (UNWTO, 2016)

Actualmente la calidad es un factor clave para la promoción y comercialización de destinos, equipamientos y servicios turísticos, y por tanto para la competitividad del mercado. Las estrategias de calidad y diferenciación se han convertido en el eje estratégico a desarrollar por los agentes implicados en el sector, para lo que se han puesto en marcha e impulsado sistemas y distintivos de calidad desde diferentes instancias. Como lo demuestra el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE) que es un conjunto de soluciones tecnológicas en el que están intrínsecamente relacionados conceptos tales como calidad, competitividad, rentabilidad y sostenibilidad. En el año 2000, los espacios naturales protegidos se sumaron a la iniciativa normalizadora del SCTE a petición de la asociación EUROPARC-España. El objetivo establecido fue el diseño de un sistema de calidad que abarcara los servicios y equipamientos públicos que ofrece un espacio natural, tanto directamente como a través de entidades concesionarias. (Martínez I. , 2013, págs. 70-88)

Según el Ministerio de Turismo del Ecuador, el sector turístico es uno de los principales motores de la economía con más expectativas de

crecimiento a mediano y largo plazo. La dinámica de la demanda turística, además de ser más respetuosos con el ambiente, es más exigente con la relación calidad – precio del producto o servicio consumido. La provisión de un servicio de calidad pretende ser el rasgo diferenciador del sector turístico ecuatoriano en el que basa su estrategia de desarrollo, y representa el principal factor de competitividad con miras a un modelo de desarrollo sostenible de los destinos turísticos. (MINTUR, 2015).

Quito es un destino que reconoce la calidad y excelencia en la gestión del servicio, lo hace con el distintivo “Q” de calidad a establecimientos de alojamiento, alimentos, bebidas y operadores turísticos. Un visitante que ingresa a un local que cuenta con esta distinción, sabe que recibirá servicios de calidad, que implementa prácticas responsables con el medio ambiente y la comunidad. (Quito, 2013)

Loja, también conocida como la Inmaculada Concepción de Loja, es una ciudad ubicada al sur del Ecuador; cabecera cantonal del Cantón Loja y capital de la Provincia de Loja.

Ofrece variedad de atractivos turísticos naturales como el Parque Nacional Podocarpus área que alberga una gran superficie de páramos, bosques nublados y zonas de matorral, fundamental para la preservación y continuidad de los ecosistemas del sur del Ecuador y norte de Perú. Además, manifestaciones culturales como la tradicional Romería de la Virgen del Cisne que se realiza en el mes de agosto, en donde los peregrinos trasladan la imagen en hombros desde la Basílica del Cisne hasta la Iglesia Catedral de Loja.

La Universidad Nacional de Loja, posee como sección natural, el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa” que es un recurso ambiental y turístico, el cual ha aportado a la investigación, conservación ex situ, educación ambiental y a la formación académica de los estudiantes. La Institución ha invertido recursos para el desarrollo del mismo, además, este se mantiene gracias a las recaudaciones adquiridas por medio de las visitas diarias de turistas, mensualmente se establece un promedio de 500 visitas de

escuelas, colegios, universidades, científicos, público en general; ya sean, locales, nacionales y extranjeros. (Aguirre y Gutiérrez, 2011)

Es así, que cada día se incrementa la llegada de turistas nacionales e internacionales gracias a la potencialización de los recursos turísticos de la provincia de Loja.

El Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa” (JBRE) está disponible desde el año 1949 constituyéndose en un espacio de recreación y educación ambiental, sin embargo se ha visto notorio que no cuenta con personal permanente que realice guianza turística, los senderos no están en condiciones para recibir a personas con discapacidad, la señalética interpretativa no se encuentra del todo visible, razones que podrían causar la insatisfacción de los visitantes y por lo tanto no prestar un servicio adecuado a la comunidad universitaria y público general.

Es importante mencionar que el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa” no cuenta con un estudio de análisis de calidad que permita brindar un servicio íntegro. Ante esta necesidad se ha visto oportuno realizar un análisis de la calidad de los servicios que presta el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”, de la ciudad de Loja.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

Surge la iniciativa de investigar la calidad de los servicios que presta el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa” de la ciudad de Loja, ya que constituye un atractivo turístico de relevancia para la colectividad educativa de la ciudad y del país.

La importancia del proyecto radica en la finalidad académica que pudiera tener en un futuro, porque mediante la investigación se logrará detectar errores y cualidades del servicio, para en lo posterior esto mejore o se innove, por ende, capte más visitas de estudiantes de escuelas, colegios, universidades, profesionales de las ciencias agrícolas y público general; logrando garantizar la calidad en sus servicios y satisfaciendo las necesidades de los visitantes.

Con el desarrollo del análisis, los beneficios directos de la investigación serán para la Universidad Nacional de Loja, ya que así se fortalecerá la vinculación con los estudiantes de la Carrera de Administración Turística para que estos cumplan obligatoriamente y permanentemente con el desarrollo de prácticas pre profesionales de guianza turística dentro del jardín.

Ambientalmente, mediante pautas de mejoramiento se conseguirá establecer el debido mantenimiento y funcionamiento de las diferentes áreas del jardín; para que en lo posterior se muestre al visitante en condiciones óptimas de disfrute.

En el ámbito turístico, el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”, se beneficiará con medidas que establezcan y apliquen el mejoramiento de los servicios; para que así, se potencie el ecoturismo en la región sur del país. Socialmente, la ciudadanía lojana se beneficiará teniendo la oportunidad de complementar la oferta con sitios de alimentación, hospedaje, compras, esparcimiento y transporte favoreciendo al crecimiento de la economía local.

El proyecto se enmarca como un aporte profesional, en donde se aplicarán los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera universitaria y también es importante manifestar que la realización del

mismo se establece como un requisito para la obtención del título en Ingeniería en Administración Turística.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. General**

Analizar la calidad de los servicios que presta el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”, de la ciudad de Loja”.

#### **Específicos**

- Diagnosticar la situación actual del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”.
- Evaluar la calidad de los servicios que ofrece el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”.
- Proponer estrategias de mejoramiento de la calidad de los servicios en el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”.

## **5. MARCO TEÓRICO**

### **5.1. Marco conceptual**

#### **5.1.1. Historia de los jardines botánicos**

5.1.1.1. Jardín botánico

5.1.1.2. Función de un jardín botánico

5.1.1.3. Características de un jardín botánico

5.1.1.4. Tipos de jardines botánicos

5.1.1.5. Jardines botánicos del Ecuador

#### **5.1.2. Constitución de la República del Ecuador**

#### **5.1.3. Código Orgánico del Ambiente**

#### **5.1.4. Texto Unificado Legislación Secundaria, Medio Ambiente, Parte I**

#### **5.1.5. Permisos de funcionamiento**

#### **5.1.6. Análisis**

5.1.6.1. Análisis de calidad

5.1.6.2. Análisis de calidad turística

#### **5.1.7. Calidad**

5.1.7.1. Calidad turística

5.1.7.2. Calidad de los servicios turísticos

5.1.7.3. Calidad turística en Ecuador

5.1.7.4. Normas de calidad ISO

5.1.7.5. Certificación a ISO 9001: 2015

5.1.7.6. Normas ISO 14001

#### **5.1.8. Servicio**

5.1.8.1. Servicio turístico

5.1.8.2. Atractivo turístico

5.1.8.3. Actividades turísticas

#### **5.1.9. Ecoturismo**

#### **5.1.10. Método SERVQUAL**

5.1.10.1. Dimensiones del método SERVQUAL

### **5.1.11. FODA**

#### **5.1.11. Estrategias de turismo**

5.1.11.1 Tipos de estrategias turísticas

5.1.11.2. Cómo elaborar estrategias turísticas

### **5.2. Marco referencial**

#### **5.2.1. Cantón Loja**

5.2.1.1. Aspectos geográficos

- Ubicación
- Superficie
- Altitud
- Población
- Clima
- Orografía
- Hidrografía

5.2.1.2. Datos históricos

- Fundación de Loja

5.2.1.3. Aspectos económicos

- Actividades económicas de la población
- Agricultura y ganadería
- Comercio
- Industria

5.2.1.4. Aspectos socioculturales

- Cultura
- Tradiciones
- Patrimonio cultural
- Patrimonio natural
- Servicios básicos
- Transportación

5.2.1.5. Aspectos turísticos

- Atractivos turísticos naturales
- Atractivos turísticos culturales
- Festividades
- Gastronomía
- Parques, plazas y áreas verdes
- Museos
- Iglesias y santuarios

## 6. METODOLOGÍA

Se ha visto pertinente desarrollar los objetivos por medio de la aplicación de los siguientes métodos, técnicas e instrumentos investigativos:

Para el cumplimiento del primer objetivo específico: “Diagnosticar la situación actual del Jardín Botánico Reinaldo Espinosa”. Se utilizará el **método analítico** aquel que consiste en la separación de un todo en cada una de las partes que lo componen, con el objetivo de analizar cada una, comprendiendo con detalle y profundidad. Este método posibilita realizar una comparación con otros fenómenos, u objetos, y establecer teorías acerca de cómo y por qué funciona así o es como es.

De igual manera se usará la **ficha de inventario de atractivo turístico y la ficha de evaluación de la calidad de los servicios** del jardín, la misma que es un instrumento de evaluación y monitoreo que permite mostrar las cualidades y falencias. La técnica a utilizar será la observación directa participante y estructurada que estudia el comportamiento de una persona o de un grupo de personas en una situación determinada, registra información para su posterior análisis. La observación es el componente indispensable de toda investigación; que el investigador lo lleva a cabo para recolectar gran parte de los datos informativos.

Se aplicará la **entrevista** semiestructurada como técnica de recolección de datos que involucra el cuestionamiento oral de los involucrados, aclarando incógnitas acerca de los motivos, el origen y los posibles factores que están interviniendo en la situación, y permitirá plantear estrategias al problema.

Para el desarrollo del segundo objetivo específico: “Evaluar la calidad de los servicios que ofrece el Jardín Botánico Reinaldo Espinosa”. Se aplicará el **método descriptivo** ya que es de carácter cualitativo, que consiste en describir y evaluar ciertas características de una situación particular; la descripción implica catalogar la información que se observa e ir obteniendo los datos precisos que se puedan aplicar en promedios y cálculos estadísticos. La técnica a utilizar será la **matriz FODA** aquella que muestra las fortalezas (factores positivos con los que se cuenta), oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras

fortalezas), debilidades, (factores negativos que se deben eliminar o reducir) y amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos). El instrumento que se aplicará será la **encuesta** aquella que indaga en los pensamientos, opiniones y sentimientos de los individuos, por medio de un cuestionario estructurado de preguntas dirigidas a una muestra representativa específica del objeto investigado, para obtener información.

Igualmente, se usará el **modelo SERVQUAL** que fue elaborado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, diseñado para medir la calidad del servicio, mediante la captura de las expectativas y percepciones de los encuestados, a lo largo de las cinco dimensiones de la calidad del servicio que son la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles. Este instrumento es administrado en una entrevista cara a cara y requiere una muestra de tamaño moderado a grande para la confiabilidad estadística. Se agrega elementos adicionales, como los datos demográficos del encuestado, la experiencia previa con la marca o categoría y las intenciones de comportamiento (intención de volver a visitar / recomprar, intenciones de lealtad y propensión a dar referencias de boca en boca). Por lo tanto, el cuestionario final consta de más de 60 elementos y, por lo general, toma al menos una hora, por encuestado, para administrar.

En el tercer objetivo específico: “Proponer estrategias de mejoramiento de la calidad de los servicios en el Jardín Botánico Reinaldo Espinosa”. Se desarrollará el **método participativo** donde se dialogará con los expertos de la investigación y personas relacionadas con el ámbito turístico para la obtención de información.

Se establecerá el **método deductivo** que es aquel que parte de datos generales aceptados como válidos, para llegar a una conclusión de tipo particular, donde se revisará la documentación correspondiente a la calidad de servicios turísticos con la finalidad de llegar a presentar datos confiables y las conclusiones generales.

## 7. CRONOGRAMA

Actividades	Oct.				Nov.				Dic.				Ene.				Feb.				Mar.				Abr.			
	Semanas				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Primer objetivo: Diagnosticar la situación actual del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”.</b>																												
Descripción del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa” Antecedentes misión – visión Objetivos y valores		X																										
Ficha de inventario turístico Ficha de evaluación de los servicios			X	X																								
Entrevista al encargado del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”.					X																							
<b>Segundo objetivo: Evaluar la calidad de los servicios que ofrece el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”.</b>																												
Desarrollo matriz FODA					X	X																						
Diseño de la encuesta							X	X																				
Aplicación de la encuesta									X	X	X																	
Tabulación											X	X																
Análisis cuantitativo													X															
Análisis cualitativo														X														
Conclusiones															X													
Aplicación del modelo SERVQUAL																X	X											
<b>Tercer objetivo: Proponer estrategias de mejoramiento de la calidad de los servicios en el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”.</b>																												
Tema																		X										
Alcance																			X									
Metas																				X								
Problema																					X							
Actividades a corto y largo plazo																						X						
Tiempo																							X					
Recursos a utilizar																								X				
Control de las actividades																									X			
<b>Disertación y presentación de tesis</b>																												
																												X

**Fuente:** Observación directa.

**Elaboración:** Katia Jiménez.

## **8. PRESUPUESTO**

### **1.1. Recursos**

Para el desarrollo de la presente investigación se requerirá de los siguientes recursos:

#### **Recursos humanos**

- Tesista
- Director de tesis
- Director del JBRE

#### **Recursos materiales**

- Material bibliográfico: Libros, folletos, informes
- Material de oficina: copias, impresiones, carpetas, anillados, empastados, esfero, etc.

#### **Recursos tecnológicos**

- Computadora
- Internet
- Flash memory
- Celular
- Proyector

#### **Recursos económicos**

- Alimentación
- Transporte
- Hospedaje
- Trámites varios

#### **Recursos institucionales**

- Aporte institucional

## 8.2. Financiación

**Cuadro N°1 Presupuesto.**

<b>Recursos humanos</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
1	Tesista	0	0
1	Director de tesis	0	0
1	Director del JBRE	0	0
<b>Recursos materiales</b>			
	Copias	0,02 ctvs.	\$50,00
	Carpetas	0,60 ctvs.	\$3,00
	Impresiones	0,10 ctvs.	\$70,00
	Anillados	\$1,00	\$10,00
	Empastados	\$50,00	\$50,00
1	Computador	\$750,00	\$750,00
1	Flash memory	\$15,00	\$15,00
1	Celular	\$245,00	\$245,00
<b>Material bibliográfico</b>			
	Internet	\$24,00	\$190,00
<b>Movilización</b>			
	Transporte	\$3,00	\$50,00
	Alimentación	\$20,00	\$200,00
<b>Otros</b>			\$50,00
<b>Imprevistos</b>			
5%			\$87,90
<b>TOTAL</b>			<b>\$1,683</b>

**Fuente:** Observación directa.

**Elaboración:** Katia Jiménez.

## 9.NETGRAFÍA

- Aguirre, Z., & Gutiérrez, M. (2011). *JARDÍN BOTÁNICO “REINALDO ESPINOSA” UN CENTRO DE CONSERVACIÓN E INVESTIGACIÓN EN EL SUR DEL ECUADOR*. Universidad Nacional de Loja, Loja.
- ARÉVALO, A. (2004). *PLAN DE PROTECCIÓN AMBIENTAL DEL SITIO NATURAL*. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE, Esmeraldas.
- Argentina.gob.ar* . (s.f.). Obtenido de [https://www.agroindustria.gob.ar/sitio/areas/d\\_recursos\\_humanos/concurso/normativa/\\_archivos//000007\\_Otras%20normativas%20especificas/000000\\_SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20ISO%209000.pdf](https://www.agroindustria.gob.ar/sitio/areas/d_recursos_humanos/concurso/normativa/_archivos//000007_Otras%20normativas%20especificas/000000_SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20ISO%209000.pdf)
- Asalde, E. Z. (14 de Agosto de 2012). *in SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/estrella8114/analisis-de-calidad>
- Ballesteros, H., Josefina, V., Miriam, C., Rosa, S., Iris, D., Diana, R., . . . Lorena, B. (2010). ANÁLISIS FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS). *Revista Uruguaya de Enfermería*.
- Barreto, M. d., & Martínez, F. (2014). Jardín Botánico. *Jardín Botánico*. Universidad Autónoma Metropolitana, Azcapotzalco.
- Bembibre, V. (5 de Enero de 2009). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/ciencia/analisis.php>
- Bonells, J. E. (2 de Octubre de 2017). *JARDINES SIN FRONTERAS*. Obtenido de <https://jardinessinfronteras.com/2017/10/02/jardines-botanicos-de-italia/>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Universitat de València, Madrid.
- Casa Museo | GAD Municipal de Ambato*. (2018). Obtenido de <https://www.ambato.gob.ec/casa-museo>
- Chango, U. L. (12 de Mayo de 2017). Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada. Quito, Ecuador.
- cicad. (s.f.). *cicad*. Obtenido de [http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento\\_institucional/savia/PDF/Cant%C3%B3n%20Loja.pdf](http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/savia/PDF/Cant%C3%B3n%20Loja.pdf)

- Díez, D. (2011). La planificación estratégica en espacios turísticos de interior: Claves para el diseño y formulación de estrategias competitivas. *La planificación estratégica en espacios turísticos de interior: Claves para el diseño y formulación de estrategias competitivas*. Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas Universidad de Alicante, Alicante.
- El Intra.COM.AR*. (16 de Febrero de 2017). Obtenido de <https://www.elintra.com.ar/sociedad/2017/2/16/trata-tuors-gratuitos-8437.html#!>
- ESCAMILLA, L. (29 de Marzo de 2017). 9 estrategias para potenciar la inversión turística. *MILENIO*.
- festival de Loja*. (2018). Obtenido de <https://www.festivaldeloja.com/>
- Fontana, Y. (2008). *Guía de Estudio, para el libro Calidad Turística en la pequeña y mediana de Roberto Boullón*. San José, Costa Rica: PROMAI-UNED.
- free walking tour peru*. (s.f.). Obtenido de <https://www.freewalkingtoursperu.com/es/cusco/tour-a-pie-centro-historico>
- Gómez, & Fandiño. (2016). *Medición de la calidad del servicio en los estudiantes de la especialización en gerencia de mercadeo de la Universidad de la Salle*. Universidad de la Salle, Bogotá.
- GUAYAQUIL ES MI DESTINO*. (2018). Obtenido de <http://www.guayaquilesmidestino.com/es/naturaleza/del-norte-de-la-ciudad/jardin-botanico>
- horticom plataforma*. (2019). Obtenido de <http://www.horticom.com/tematicas/paisajismo/pdf/articulos/a02.pdf>
- Iglesias, M. L. (2000). *La historia del Jardín Botánico Canario "Viera y Clavijo" como recurso didáctico*. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Invitan al tour 'Degustación de café'. (16 de Julio de 2018). *La Hora*.
- ISO Organización Internacional para la Estandarización*. (s.f.). Obtenido de <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
- ISO Organización Internacional para la Estandarización*. (2018). Obtenido de <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
- ISO Tools*. (s.f.). Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/calidad/>
- ISO Tools*. (2018). Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/calidad/>

- JARDIN BOTÁNICO "LAS ORQUÍDEAS".* (2013). Obtenido de <http://www.jardinbotanicolasorquideas.com/es/new-page-2.html>
- JARDÍN BOTÁNICO DE QUITO.* (2018). Obtenido de <http://jardinbotanicoquito.com/es/jbq/mision-y-vision/>
- jbreinaldoespinosa.* (s.f.). Obtenido de <https://jbreinaldoespinosa.wordpress.com/curriculum/>
- Lavanda, H. G. (2018).
- López, & Cabeza. (2006). *Proceso de diseño para un jardín botánico.*
- Martínez, I. (2013). *ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DEL USO PÚBLICO DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS DE LA REGIÓN DE MURCIA: EL CASO DEL PARQUE REGIONAL SIERRA ESPUÑA Y EL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR.* UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA, GANDIA.
- Martínez, M. (16 de Enero de 2017). *UN COMO.* Obtenido de <https://educacion.uncomo.com/articulo/como-utilizar-la-escala-de-likert-en-el-analisis-estadistico-2354.html>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas.*
- Medica, J. (Enero de 2018). *Eumed.net.* Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/ecoturismo-ecuador.html>
- Ministerio del Ambiente.* (s.f.). Obtenido de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/>
- Ministerio del Ambiente.* (2018). Obtenido de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/>
- MINTUR.* (19 de Agosto de 2015). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/sistema-nacional-de-calidad-turistica-busca-brindar-servicios-de-excelencia/>
- MINTUR.* (2017). *GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS DEL ECUADOR.*
- Moreno, Agirregomezkorta, & Cuadrado. (1999). *programaimpactos.org.* Obtenido de [http://programaimpactos.org/toolkit/otros\\_documentos/Manual\\_genero\\_juventud.pdf](http://programaimpactos.org/toolkit/otros_documentos/Manual_genero_juventud.pdf)

- Municipio de Loja.* (s.f.). Obtenido de [http://www.loja.gob.ec/files/image/dependencias/Turismo/mapa\\_turistico\\_loja.pdf](http://www.loja.gob.ec/files/image/dependencias/Turismo/mapa_turistico_loja.pdf)
- Municipio de Loja.* (2018). Obtenido de <http://www.loja.gob.ec/contenido/loja>
- Nishizawa, R. M. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *SciELO*, 181-209.
- Nuevas Normas ISO.* (2 de Abril de 2018). Obtenido de <https://www.nueva-iso-14001.com/2018/04/norma-iso-14001-que-es/>
- Núñez, C. (s.f.). *INNOVTUR CENTRO VIRTUAL DE FORMACIÓN TURÍSTICA.* Obtenido de <https://www.innovtur.com/calidad-turistica-el-papel-de-los-sistemas-de-acreditacion-y-certificados-de-calidad/>
- Ortíz, D. E. (2001). Diplomado a Distancia "Informática Médica" ¿Qué es la calidad? *La Informática y la Calidad de la Atención*, (págs. 1-3). Coyoacán, México. Obtenido de <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/documentos/calidad.pdf>
- PDOT. (2014).
- Pineda, Estrada, & Parra. (2010). *Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia.*
- Prezi.* (2 de Septiembre de 2016). Obtenido de <https://prezi.com/nhse-bbv4scl/guianza-turistica/>
- Quintero, W. (2011). *"MEDICIÓN DE LA CAPACIDAD DE CARGA TURÍSTICA PARA MEJORES PRÁCTICAS DE MANEJO AMBIENTAL Y TURÍSTICO EN EL SENDERO DEL ÁREA DE RESERVA DEL JARDÍN BOTÁNICO DE. UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ, JIPIJAPA, MANABÍ.*
- Quito, V. V. (Dirección). (2013). *Distintivo Q, reconocimiento a la calidad en el servicio al turista* [Película].
- Ramírez, C. (2008). *Calidad total en las empresas turísticas.* México: Trillas.
- Ramírez, J. (2012). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas.*

- Ramos, O. y. (2017). *Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo*. Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca.
- REAL JARDÍN BOTÁNICO. (2018). Obtenido de <http://www.rjb.csic.es/jardinbotanico/jardin/index.php?len&Pag=628>
- Real Jardín Botánico de Madrid. (2 de Agosto de 2019). Obtenido de [http://www.rjb.csic.es/jardinbotanico/jardin/index.php?Pag=628&len=  
=](http://www.rjb.csic.es/jardinbotanico/jardin/index.php?Pag=628&len=)
- Robledo, C. (2006). *Técnicas y Proceso de Investigación*.
- Rodríguez. (2016). México.
- Rodríguez, Acosta, Jackson, W., & Sutherland. (2000).
- SALAZAR, D. (2016). *Análisis de los servicios e infraestructura turística del Jardín Botánico de Guayaquil para la propuesta de un plan de mejoramiento*. UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, GUAYAQUIL, ECUADOR.
- SECTUR. (2018). *Portal del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica de Turismo - SNIEGT*. Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- Servicios Turísticos*. (s.f.). Obtenido de <https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st>
- Spanish Oxford Living Dictionaries*. (2018). Obtenido de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/analisis>
- Suárez. (2001). Diplomado a Distancia "Informática Médica". *Diplomado a Distancia "Informática Médica"*. Facultad de Medicina, Coyoacán.
- Thompson, I. (Agosto de 2006). *PromonegocioS.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>
- Torres Valarezo, J. F. (2012). *Monografía del cantón Loja, provincia de Loja*. Loja.
- Universidad Nacional de Loja*. (s.f.). Obtenido de <http://unl.edu.ec/agropecuaria/ofertaacademica/parque-universitario-de-educaci%C3%B3n-ambiental-y-recreaci%C3%B3n-puear>
- Universidad Nacional de Loja*. (2018). Obtenido de <http://unl.edu.ec/agropecuaria/ofertaacademica/parque-universitario-de-educaci%C3%B3n-ambiental-y-recreaci%C3%B3n-puear>

- UNWTO. (27 de Junio de 2016). Obtenido de <http://media.unwto.org/es/press-release/2016-07-01/la-gestion-de-la-calidad-esencial-para-la-competitividad-de-los-destinos-tu>
- Vovides, A., Linares, E., & Bye, R. (2010). Jardines botánicos de México: historia y perspectivas. *Jardines botánicos de México: historia y perspectiva*. ecretaría de Educación de Veracruz del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, México.
- Vuela a la Vida. (2018). Obtenido de <https://vuelaalavida.com/free-walking-tour-la-mejor-manera-de-completar-un-viaje/>
- Zaragoza, E. (2015). Aplicación del modelo de calidad del servicio. 14-16.

## **Anexo 2 Código Orgánico del Ambiente**

En el capítulo I, de la Conservación exsitu remite lo siguiente:

**Art. 64.-** Conservación y manejo ex situ. La conservación ex situ procurará la protección, conservación, aprovechamiento sostenible y supervivencia de las especies de la vida silvestre, a fin de potenciar las oportunidades para la educación ambiental, la investigación y desarrollo científico, desarrollo biotecnología y comercial de los componentes de la biodiversidad y sus productos sintetizados.

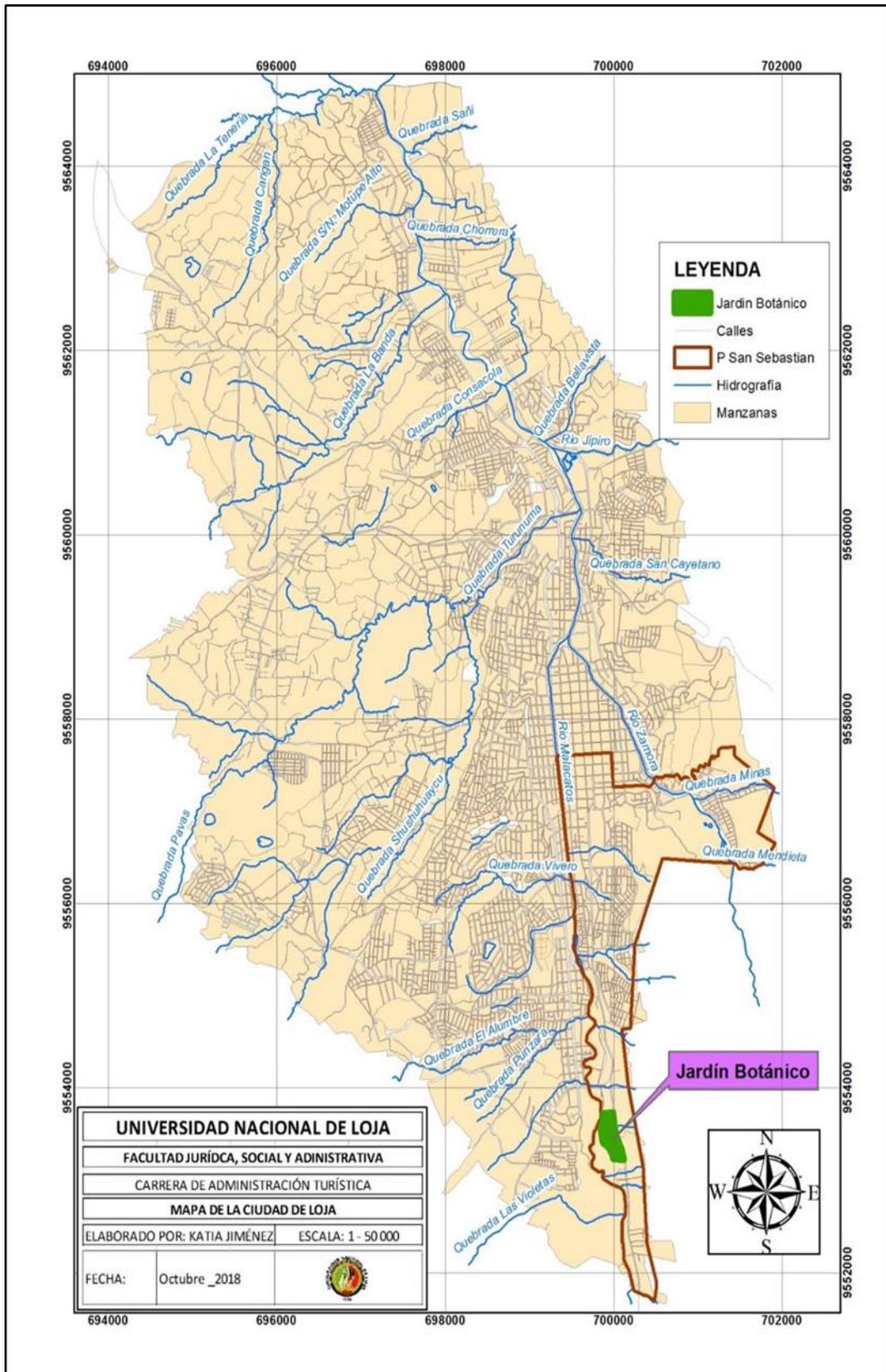
La conservación ex situ constituye un soporte complementario para la conservación in situ. Además, deberán servir como mecanismos de promoción del conocimiento de la importancia de las especies de vida silvestre. La Autoridad Ambiental Nacional evaluará la sostenibilidad de dichas actividades periódicamente.

**Art. 66.-** Medios de conservación y manejo. Son medios de conservación y manejo ex situ de especies de vida silvestre, los que se detallan a continuación:

1. Viveros;
2. Jardines botánicos;
3. Zoológicos;
4. Centros de cría y reproducción sostenible;
5. Centros de rescate y rehabilitación;
6. Bancos de germoplasma;
7. Acuarios; y,
8. Otros establecidos por la Autoridad Ambiental Nacional.

Los medios de conservación y manejo ex situ se considerarán centros de documentación y registro de biodiversidad, administrada y regulada por la Autoridad Ambiental Nacional.

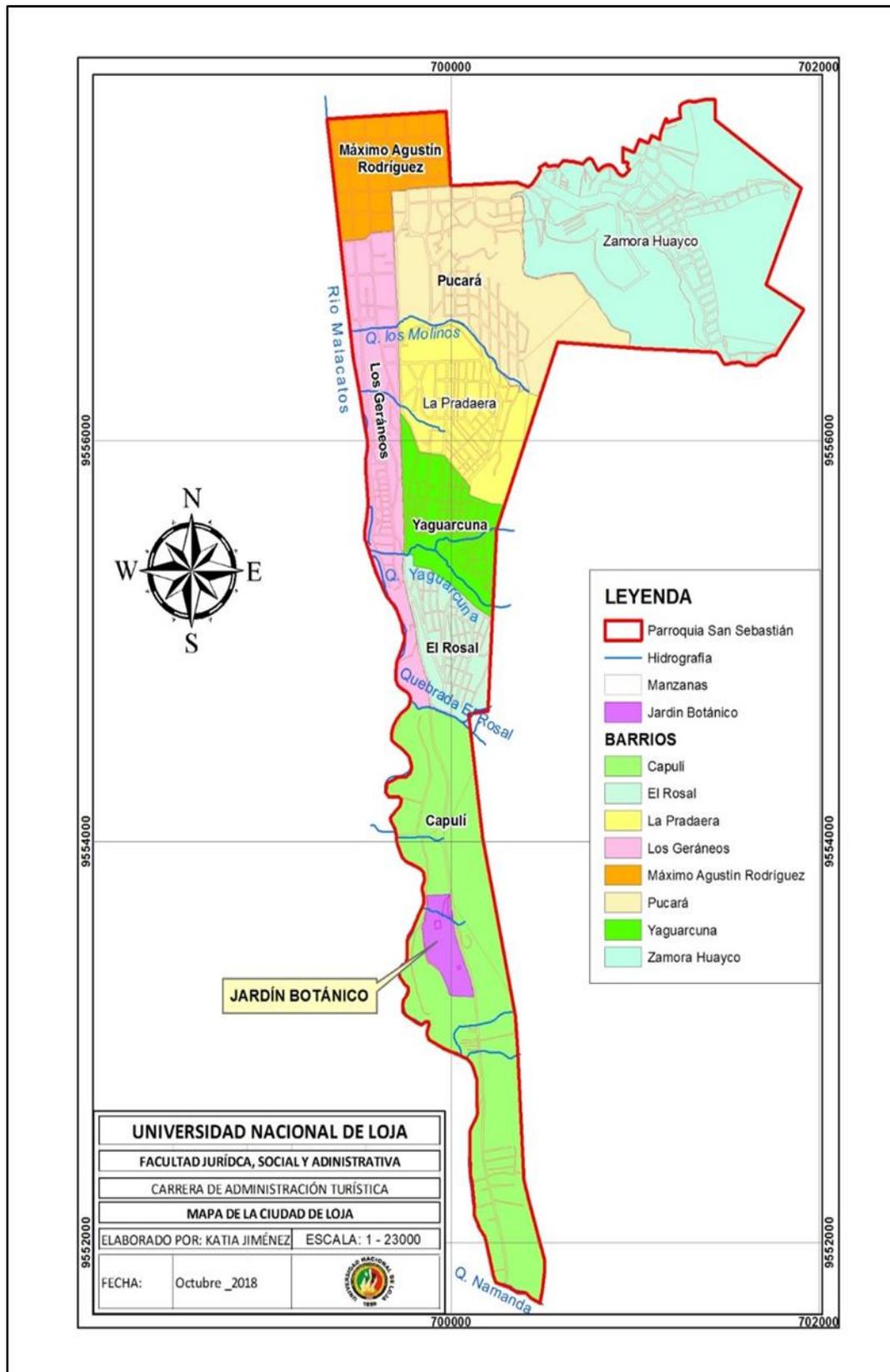
### Anexo 3 Mapa de la Ciudad de Loja



Fuente: CINFA-UNL (2018)

Elaboración: Autora

## Anexo 4 Mapa de la Parroquia San Sebastián



Fuente: CINFA-UNL (2018)

Elaboración: Autora

## Anexo 5 Ficha para el levantamiento y jerarquización de atractivos turísticos

FICHA PARA EL LEVANTAMIENTO Y JERARQUIZACIÓN DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS																				
Código del atractivo:	1	1	0	1	0	2	M	C	0	3	0	3	0	3	0	0	1			
	Provincia	Cantón		Parroquia		Categoría		Tipo		Subtipo		Jerarquía		Atractivo						
<b>1. DATOS GENERALES</b>																				
<b>1.1 Nombre del Atractivo Turístico</b>																				
JARDÍN BOTÁNICO REINALDO ESPINOSA																				
<b>1.2 Categoría</b>					<b>1.3 Tipo</b>					<b>1.4 Subtipo</b>										
MANIFESTACIONES_CULTURALES					REALIZACIONES_TÉCNICAS_Y_CIENTÍFICAS					CENTROS DE EXHIBICIÓN DE FLORA Y FAUNA										
<b>2. UBICACIÓN DEL ATRACTIVO</b>																				
<b>2.1 Provincia</b>					<b>2.2 Cantón</b>					<b>2.3 Parroquia</b>										
LOJA					LOJA					SAN SEBASTIÁN										
<b>2.4 Barrio, Sector o Comuna</b>					<b>2.5 Calle Principal</b>			<b>2.6 Número</b>		<b>2.7 Transversal</b>										
EL CAPULI					AV.EXODO DE YANGANA			S/N		AV.REINALDO ESPINOSA										
<b>2.8 Latitud (grados decimales)</b>					<b>2.9 Longitud (grados decimales)</b> <a href="#">Click</a>					<b>2.10 Altura (msnm)</b>										
-4.033611111111111					-79.20666666666666					2140 msnm										
<b>2.11 Información del administrador</b>																				
a. Tipo de Administrador: <span style="color: #4682B4;">PÚBLICO</span>					b. Nombre de la Institución: <span style="color: #4682B4;">UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA</span>															
c. Nombre del Administrador: <span style="color: #4682B4;">ZHOFRE AGUIRRE MENDOZA</span>					d. Cargo que ocupa: <span style="color: #4682B4;">DIRECTOR DEL JARDÍN BOTÁNICO REINALDO ESPINOSA</span>															
e. Teléfono / Celular: <span style="color: #4682B4;">3027930</span>					f. Correo Electrónico: <span style="color: #4682B4;">herkaria@unl.edu.ec</span>															
Observaciones:																				
<b>3. CARACTERÍSTICAS DEL ATRACTIVO</b>																				
<b>3.1 Características climatológicas</b> <input checked="" type="checkbox"/>																				
a. Clima: <span style="color: #4682B4;">TEMPLADO LLUVIOSO</span>					b. Temperatura(°C): <span style="color: #4682B4;">16,1°C</span>				c. Precipitación Pluviométrica (mm): <span style="color: #4682B4;">900mm</span>											
<b>3.2 Línea de producto al que pertenece el atractivo (U)</b> <input checked="" type="checkbox"/>																				
a. Cultura <input type="checkbox"/>					b. Naturaleza <input checked="" type="checkbox"/>					c. Aventura <input type="checkbox"/>										
<b>3.3 Escenario donde se localiza el atractivo turístico</b> <input checked="" type="checkbox"/>																				
a. Primitiva <input type="checkbox"/>				b. Primitiva <input type="checkbox"/>				c. Rústica Natural <input type="checkbox"/>				d. Rural <input type="checkbox"/>				e. Urbana <input checked="" type="checkbox"/>				
<b>3.4 Ingreso al atractivo (U)</b> <input checked="" type="checkbox"/>																				
a. Tipo de Ingreso		b. Horario de Atención			c. Atención															
		Ingreso	Salida		Tarifa local	Financiamiento y ferial		Salida móvil		Otra		Especificar								
Libre <input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>										
Restringida <input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>										
Pagada <input checked="" type="checkbox"/>		08H00am 15H00pm	12H30am 18H00pm		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>										
d. Maneja un sistema de reservas: <input type="checkbox"/>				f. Forma de Pago:		Efectivo <input checked="" type="checkbox"/>		Dinero Electrónico <input type="checkbox"/>		Depósito Bancario <input type="checkbox"/>		Tarjeta de Débito <input type="checkbox"/>								
e. Precio: Desde <span style="color: #4682B4;">0,50</span> Hasta <span style="color: #4682B4;">1,00</span>						Tarjeta de Crédito <input type="checkbox"/>		Transferencia Bancaria <input type="checkbox"/>				Cheque <input type="checkbox"/>								
g. Meses recomendables de visita:				NOVIEMBRE A MAYO																
Observaciones: <span style="color: #4682B4;">EN LOS MESES RECOMENDABLES DE VISITA SE OBSERVA EL FLORECIMIENTO DE ORQUÍDEAS</span>																				

4. ACCESIBILIDAD Y CONECTIVIDAD AL ATRACTIVO							SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	S/I	<input type="checkbox"/>	
a. Nombre de la ciudad o poblado más cercano (Que presente condiciones mínimas de servicios):							LOJA						
b. Distancia desde la ciudad o poblado más cercano:		5 km	c. Tiempo estimado de desplazamiento en auto:		0:25	M/min	d. Coordenadas (redondear de decimal):		Lat.: -3.990556	Long.: -79.205			
Observaciones:													
4.2 Vías de Acceso (M)							<input checked="" type="checkbox"/>						
		Tipo de vía	Coordenada de inicio	Coordenada de fin	Distancia (km)	Tipo de material	Estado						
a. Terrestre (M)		<input checked="" type="checkbox"/>	a. Primer orden <input type="checkbox"/>	0	0	0							
			b. Segundo orden <input checked="" type="checkbox"/>	3°59'47.95"S 79°12'5.00"O	4°02'13.65"S 79°11'56.20"O	5	Asfalto	Buena					
			c. Tercer orden <input type="checkbox"/>	0	0	0							
Observaciones: Se tomó como referencia desde el Parque Central de Loja													
b. Acuático (U)		<input type="checkbox"/>	Marítimo <input type="checkbox"/>	Puerta / Muelle de partida		Es todo		Puerto / Muelle de Llegada		Es todo			
			Lacustre <input type="checkbox"/>	Puerta / Muelle de partida				Puerto / Muelle de Llegada					
			Fluvial <input type="checkbox"/>	Puerta / Muelle de partida				Puerto / Muelle de Llegada					
Observaciones:													
c. Aéreo (U)		<input type="checkbox"/>	Nacional: <input type="checkbox"/>				Internacional: <input type="checkbox"/>						
Observaciones:													
4.3 Servicio de transporte (M)							<input checked="" type="checkbox"/>						
a. Bus	<input checked="" type="checkbox"/>	b. Bureta	<input type="checkbox"/>	c. Transporte 4x4	<input type="checkbox"/>	d. Taxi	<input checked="" type="checkbox"/>	e. Mototaxi	<input type="checkbox"/>	f. Teleférica	<input type="checkbox"/>		
g. Lancha	<input type="checkbox"/>	h. Bote	<input type="checkbox"/>	i. Barca	<input type="checkbox"/>	j. Canoa	<input type="checkbox"/>	k. Avión	<input type="checkbox"/>	l. Avioneta	<input type="checkbox"/>		
m. Helicóptero	<input type="checkbox"/>	n. Otra	<input type="checkbox"/>	Especifique									
Observaciones:													
4.3.1 Detalle de transporte hacia el atractivo (M)							<input checked="" type="checkbox"/>						
a. Nombre de la cooperativa o asociación que presta el servicio		b. Estación / terminal		c. Frecuencia				d. Detalle (Traslado origen / destino)					
				Diaria	Semanal	Mensual	Eventual						
COOPERATIVA DE TRANSPORTES URBANOS 24 DE MAYO		PARADAS DEL SITU		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TOMAR BUS COLOR VERDE LÍNEA SAUCES NORTE-ARGELIA O SAUCES NORTE-CAPULÍ					
COOPERATIVA DE TRANSPORTES URBANOS 24 DE MAYO		PARADAS		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TOMAR BUS COLOR ROJO LÍNEA COMIL-JULIO ORDOÑEZ					
Taxi		CUALQUIER LUGAR		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SOLICITA UN TAXI DESDE CUALQUIER LUGAR CON TU DISPOSITIVO MÓVIL					
TURSUR CIA.LTDA.		TERMINAL		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	EL TRANSPORTE SE REALIZA POR RUTAS ESTABLECIDAS SIGUIENDO UN HORARIO FIJO CADA MEDIA HORA					
TRANSPORTES VILCABAMBATURIS CIA.LTDA.		TERMINAL		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	EL TRANSPORTE SE REALIZA POR RUTAS ESTABLECIDAS SIGUIENDO UN HORARIO FIJO CADA MEDIA HORA					
4.4 Condiciones de accesibilidad del atractivo turístico al medio físico para personas con discapacidad (M)													
General	<input checked="" type="checkbox"/>	Discapacidad Física	<input type="checkbox"/>	Discapacidad Visual	<input type="checkbox"/>	Discapacidad Auditiva	<input type="checkbox"/>	Discapacidad Intelectual o Psicosocial	<input type="checkbox"/>	d. No es accesible	<input type="checkbox"/>		
Observaciones:													
4.5 Señalización							<input checked="" type="checkbox"/>						
a. Señalización de aproximación al atractivo		<input checked="" type="checkbox"/>	Excelente (U)	Buena	<input checked="" type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>				
Observaciones:													

5. PLANTA TURÍSTICA / COMPLEMENTARIOS										SI	NO	SI
<b>5.1 Planta turística (M)</b>										<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>a. En el Atractivo</b>					<b>b. En la ciudad o poblado cercano</b>					<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Alojamiento</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Establecimientos requeridos</b>	<b>Número de Habitaciones</b>	<b>Número de Plazas</b>	<b>Alojamiento</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Establecimientos requeridos</b>	<b>Número de Habitaciones</b>	<b>Número de Plazas</b>			
Hotel	<input type="checkbox"/>	0	0	0	Hotel	<input checked="" type="checkbox"/>	15	624	1122			
Hurtal	<input type="checkbox"/>	0	0	0	Hurtal	<input checked="" type="checkbox"/>	10	160	300			
Hostería	<input type="checkbox"/>	0	0	0	Hostería	<input checked="" type="checkbox"/>	1	14	35			
Hacienda Turística	<input type="checkbox"/>	0	0	0	Hacienda Turística	<input type="checkbox"/>	0	0	0			
Lodge	<input type="checkbox"/>	0	0	0	Lodge	<input type="checkbox"/>	0	0	0			
Resort	<input type="checkbox"/>	0	0	0	Resort	<input type="checkbox"/>	0	0	0			
Refugio	<input type="checkbox"/>	0	0	0	Refugio	<input type="checkbox"/>	0	0	0			
Campamento Turístico	<input type="checkbox"/>	0	0	0	Campamento Turístico	<input type="checkbox"/>	0	0	0			
Casa de Huésped	<input type="checkbox"/>	0	0	0	Casa de Huésped	<input type="checkbox"/>	0	0	0			
Observaciones:					Observaciones:							
<b>Alimentos y bebidas</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Establecimientos requeridos</b>	<b>Número de Mesas</b>	<b>Número de Plazas</b>	<b>Alimentos y bebidas</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Establecimientos requeridos</b>	<b>Número de Mesas</b>	<b>Número de Plazas</b>			
Restaurante	<input type="checkbox"/>	0	0	0	Restaurante	<input checked="" type="checkbox"/>	173	2117	8468			
Cafetería	<input type="checkbox"/>	0	0	0	Cafetería	<input checked="" type="checkbox"/>	37	323	1292			
Bar	<input type="checkbox"/>	0	0	0	Bar	<input checked="" type="checkbox"/>	45	739	2956			
Fuente de agua	<input type="checkbox"/>	0	0	0	Fuente de agua	<input checked="" type="checkbox"/>	44	219	1276			
Observaciones:					Observaciones:							
<b>Agencia de Viaje</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Establecimientos requeridos</b>			<b>Agencia de Viaje</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Establecimientos requeridos</b>					
Mayorista	<input type="checkbox"/>	0			Mayorista	<input checked="" type="checkbox"/>	1					
Internacional	<input type="checkbox"/>	0			Internacional	<input checked="" type="checkbox"/>	10					
Operadora	<input type="checkbox"/>	0			Operadora	<input checked="" type="checkbox"/>	25					
Observaciones:					Observaciones:							
<b>Género</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Local</b>	<b>Nacional</b>	<b>Nacional Especializada</b>	<b>Cultura</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Local</b>	<b>Nacional</b>	<b>Nacional Especializada</b>	<b>Cultura</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Aventura</b>
		0	0	0	Aventura		0	1	0	Aventura	0	0
Observaciones:					Observaciones:							
<b>5.2 Facilidades en el entorno al atractivo</b>										<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Categoría (M)</b>	<b>Tipo (M)</b>		<b>Cantidad</b>	<b>Coordenadas</b>	<b>Administrador</b>	<b>Accesibilidad universal</b>	<b>Estado (U)</b>					
<b>a. De apoyo a la gestión turística</b>	Punto de Información		<input type="checkbox"/>	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	I-Tur		<input type="checkbox"/>	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Centro de interpretación		<input type="checkbox"/>	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Centro de facilitación turística		<input type="checkbox"/>	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Centro de recepción de visitantes		<input checked="" type="checkbox"/>	1	04°02'01"S, 79°12'24"O	UNL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>b. De observación y vigilancia</b>	Garita de guardiana		<input type="checkbox"/>	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Mirador		<input type="checkbox"/>	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Torre de avistamiento de aves		<input type="checkbox"/>	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Torre de vigilancia para salvavidas		<input type="checkbox"/>	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>c. De recorridos de acceso</b>	Senderos		<input checked="" type="checkbox"/>	0	04°02'01"S, 79°12'24"O	UNL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Estacion de sombra y descanso		<input checked="" type="checkbox"/>	0	04°02'01"S, 79°12'24"O	UNL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Área de acampar		<input type="checkbox"/>	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Refugio de alta montaña		<input type="checkbox"/>	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>d. De servicio</b>	Baños sanitarios		<input checked="" type="checkbox"/>	2	04°02'01"S, 79°12'24"O	UNL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Estacionamiento		<input checked="" type="checkbox"/>	0	04°02'01"S, 79°12'24"O	UNL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>e. Otras</b>	<input type="checkbox"/>		0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Observaciones:												

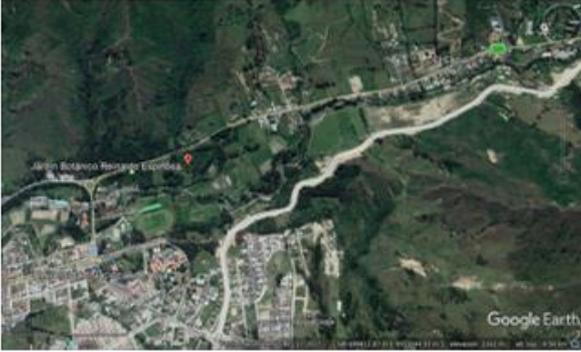
5.3 Complementarios a la actividad turística (M) <input type="checkbox"/>			
a. En el Atractivo <input type="checkbox"/>		b. En la ciudad o poblado cercano <input checked="" type="checkbox"/>	
Alquiler y venta de equipos especializados <input type="checkbox"/>	Venta de artesanías y merchandising <input type="checkbox"/>	Alquiler y venta de equipos especializados <input checked="" type="checkbox"/>	Venta de artesanías y merchandising <input checked="" type="checkbox"/>
Cara de cambio <input type="checkbox"/>	Cajera automática <input type="checkbox"/>	Otra <input type="checkbox"/>	Cara de cambio <input checked="" type="checkbox"/>
			Cajera automática <input checked="" type="checkbox"/>
			Otra <input type="checkbox"/>
Especifique:		Especifique:	
Observaciones:			
<b>6. ESTADO DE CONSERVACIÓN E INTEGRACIÓN ATRACTIVO / ENTORNO</b> <span style="float: right;">SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> S/I <input type="checkbox"/></span>			
6.1 Atractivo (U) <input checked="" type="checkbox"/>			
a. Conservada <input checked="" type="checkbox"/>	b. Alterada <input type="checkbox"/>	c. En proceso de deterioro <input type="checkbox"/>	d. Deteriorada <input type="checkbox"/>
Observaciones:			
6.1.1 Factores de alteración y deterioro (M)			
6.1.1.1 Naturales (M)		6.1.1.2 Antrópicos / Antropogénicos (M)	
a. Errión <input type="checkbox"/>	b. Humedad <input type="checkbox"/>	c. Desarrollo natural <input type="checkbox"/>	d. Flora/Fauna <input type="checkbox"/>
e. Clima <input type="checkbox"/>			
Otra <input type="checkbox"/>	Especifique:		
Observaciones:			
6.2 Entorno (U) <input checked="" type="checkbox"/>			
a. Conservada <input checked="" type="checkbox"/>	b. Alterada <input type="checkbox"/>	c. En proceso de deterioro <input type="checkbox"/>	d. Deteriorada <input type="checkbox"/>
Observaciones:			
6.2.1 Factores de alteración y deterioro (M)			
6.2.1.1 Naturales (M)		6.2.1.2 Antrópicos / Antropogénicos (M)	
a. Errión <input type="checkbox"/>	b. Humedad <input type="checkbox"/>	c. Desarrollo natural <input type="checkbox"/>	d. Flora/Fauna <input checked="" type="checkbox"/>
e. Clima <input type="checkbox"/>			
Otra <input type="checkbox"/>	Especifique:		
Observaciones:			
6.3. Declaratoria del espacio turístico asociado al atractivo <input type="checkbox"/>			
a. Declarante:	b. Denominación:	b. Fecha de declaración:	c. Alcance:
Observaciones: <i>Es considerada como el jardín botánico más antigua del Ecuador y la única en la región sur</i>			

7. HIGIENE Y SEGURIDAD TURÍSTICA						SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	S/I <input type="checkbox"/>
<b>7.1 Servicios Básicos</b> <input checked="" type="checkbox"/>								
<b>a. En el atractivo</b> <input checked="" type="checkbox"/>					<b>b. En la ciudad o poblado mas cercano</b> <input checked="" type="checkbox"/>			
Agua: <input checked="" type="checkbox"/>		Potable			Agua: <input checked="" type="checkbox"/>		Potable	
Especifiquo: UMAPAL		Especifiquo: UMAPAL						
Energía eléctrica: <input checked="" type="checkbox"/>		Red eléctrica de servicio pública			Energía eléctrica: <input checked="" type="checkbox"/>		Red eléctrica de servicio pública	
Especifiquo: EERSSA		Especifiquo: EERSSA						
Saneamiento: <input checked="" type="checkbox"/>		Red pública			Saneamiento: <input checked="" type="checkbox"/>		Red pública	
Especifiquo: PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS		Especifiquo: PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS						
Disposición de desechos: <input checked="" type="checkbox"/>		Cerra Recolector			Disposición de desechos: <input checked="" type="checkbox"/>		Cerra Recolector	
Especifiquo: SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS		Especifiquo: SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS						
Observaciones:								
<b>7.2 Señalética en el atractivo</b> <input checked="" type="checkbox"/>								
7.2.1 Ambiente	7.2.2. Tipo	7.2.3. Materialidad				7.2.4. Estado		
		a. Madera	b. Aluminio	c. Otra	Especifiquo	B	R	M
En área urbana <input type="checkbox"/>	Pictograma de atractivo natural	0	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pictograma de atractivo cultural	0	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pictograma de actividades turísticas	0	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pictograma de servicios de apoyo	0	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pictogramas de restricción	0	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Táctom de atractivo turístico	0	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Táctom de sitio	0	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Táctom direccional	0	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En área natural <input checked="" type="checkbox"/>	Pictograma de atractivo natural	0	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pictograma de atractivo cultural	0	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pictograma de actividades turísticas	0	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pictograma de servicios de apoyo	0	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pictogramas de restricción	0	12	0	Precaución-Peligro	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Señales turísticas de aproximación	0	1	0	Nombre del atractivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Panel de direccionamiento hacia atractivo	0	36	0	Señalizador del jardín	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Panel informativo de atractivo	6	0	0	Señalizador del jardín	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Panel informativo de direccionamiento hacia atractivo, servicios y actividades	0	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Mozar interpretativa	0	1	0	Craquir del jardín	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Táctom de sitio	0	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Táctom de direccionamiento	0	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Letrero informativo <input checked="" type="checkbox"/>	De información botánica	0	1300	0	En cada especie existe una placa con el nombre científica y nombre común	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Normativo de concientización	0	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Señalética interna de seguridad <input type="checkbox"/>	Protección de las elementar del atractivo	0	0	0		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Otras	<input type="checkbox"/>				
Observaciones:					
<b>7.3 Salud (más cercano) (M)</b> <input checked="" type="checkbox"/>					
<b>a. En el atractivo</b> <input checked="" type="checkbox"/>		<b>b. En la ciudad o poblado más cercano</b> <input checked="" type="checkbox"/>			
Hospitala Clínica	<input type="checkbox"/>	0	Hospitala Clínica	<input checked="" type="checkbox"/>	13
Puerta / Centro de salud	<input type="checkbox"/>	0	Puerta / Centro de salud	<input checked="" type="checkbox"/>	4
Dispensaria médica	<input checked="" type="checkbox"/>	1	Dispensaria médica	<input checked="" type="checkbox"/>	20
Batiquín de primerar auxiliar	<input checked="" type="checkbox"/>	1	Batiquín de primerar auxiliar	<input type="checkbox"/>	0
Otras	<input type="checkbox"/>	0	Otras	<input type="checkbox"/>	0
Observaciones:					
<b>7.4 Seguridad (M)</b> <input checked="" type="checkbox"/>					
a. Privada	<input checked="" type="checkbox"/>	Detalle	Guardar de seguridad		
b. Policía nacional	<input checked="" type="checkbox"/>		UPC		
c. Policía metropolitana / Municipal	<input type="checkbox"/>				
d. Otra	<input type="checkbox"/>				
Observaciones:					
<b>7.5 Servicio de comunicación de uso público (M)</b> <input checked="" type="checkbox"/>					
<b>a. En el atractivo</b> <input checked="" type="checkbox"/>			<b>b. En la ciudad o poblado más cercano</b> <input checked="" type="checkbox"/>		
Telefonía (M) <input checked="" type="checkbox"/>		Conexión a internet (M) <input checked="" type="checkbox"/>		Telefonía (M) <input checked="" type="checkbox"/>	
				Conexión a internet (M) <input checked="" type="checkbox"/>	
Fija	<input checked="" type="checkbox"/>	Línea telefónica	<input checked="" type="checkbox"/>	Fibra óptica	<input type="checkbox"/>
Móvil	<input checked="" type="checkbox"/>	Satélite	<input type="checkbox"/>	Red inalámbrica	<input checked="" type="checkbox"/>
Satelital	<input type="checkbox"/>	Telefonía móvil		<input checked="" type="checkbox"/>	
Observaciones:					
Radio portátil (U) <input type="checkbox"/>					
De uso exclusivo para el visitante		<input type="checkbox"/>	De uso exclusivo para comunicación interna		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	De uso exclusivo en caso de emergencia		<input type="checkbox"/>
Observaciones:					
<b>7.6 Multiamenazas (M)</b> <input type="checkbox"/>					
Dartear		<input type="checkbox"/>	Sismar		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	Erupciones volcánicas		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	Incendiar forestal		<input type="checkbox"/>
Sequía		<input type="checkbox"/>	Inundaciones		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	Aguajes		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	Trunami		<input type="checkbox"/>
¿Existe un plan de contingencia en caso de catástrofe?		<input type="checkbox"/>	Institución que elaboró el documento:	Nombre del documento:	Año de elaboración:
Observaciones: <i>Ha existo un plan elaborado, sin embargo no realiza pajar en moro de mucha viento como agarta; con el fin de evitar dañar</i>					

8. POLÍTICAS Y REGULACIONES			SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>
a. ¿El GAD cuenta con el Plan de Desarrollo Turístico Territorial?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Año de elaboración:		2016
b. ¿El atractivo se encuentra dentro de la planificación turística territorial (GAD'S)?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Especifique:		
c. ¿Existen normativas que se apliquen para el desarrollo de la actividad turística en el atractivo?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Especifique:		
d. ¿Existen ordenanzas que se apliquen para el desarrollo de la actividad turística en el atractivo?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	Especifique:		
Observaciones:					
9. ACTIVIDADES QUE SE PRACTICAN (U)			SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>
9.1 ATRACTIVOS NATURALES (M)					
9.1.1 En el Agua (M) <input type="checkbox"/>					
a. Buceo	<input type="checkbox"/>	b. Kayak de mar	<input type="checkbox"/>	c. Kayak lacustre	<input type="checkbox"/>
d. Kayak de Ría	<input type="checkbox"/>	e. Surf	<input type="checkbox"/>		
f. Kitesurf	<input type="checkbox"/>	g. Rafting	<input type="checkbox"/>	h. Snorkel	<input type="checkbox"/>
i. Tubing	<input type="checkbox"/>	j. Regata	<input type="checkbox"/>		
k. Pesca en paño	<input type="checkbox"/>	l. Pesca en bote	<input type="checkbox"/>	m. Pesca en lancha	<input type="checkbox"/>
n. Pesca en mata acuática	<input type="checkbox"/>	o. Pararaiding	<input type="checkbox"/>		
p. Esquí acuática	<input type="checkbox"/>	q. Banana flotante	<input type="checkbox"/>	r. Boga	<input type="checkbox"/>
s. Pesca deportiva	<input type="checkbox"/>	Otra	<input type="checkbox"/>		
Observaciones:					
9.1.2 En el Aire (M) <input type="checkbox"/>					
a. Alar Delta	<input type="checkbox"/>	b. Canopy	<input type="checkbox"/>	c. Parapente	<input type="checkbox"/>
d. Otra <input type="checkbox"/>					
9.1.3 En Superficie Terrestre (M) <input checked="" type="checkbox"/>					
a. Montañismo	<input type="checkbox"/>	b. Escalada	<input type="checkbox"/>	c. Senderismo	<input checked="" type="checkbox"/>
d. Ciclaturismo	<input type="checkbox"/>	e. Canyoning	<input type="checkbox"/>		
f. Exploración de cuevas	<input type="checkbox"/>	g. Actividades Recreativas	<input type="checkbox"/>	h. Cabalgata	<input type="checkbox"/>
i. Caminata	<input checked="" type="checkbox"/>	j. Camping	<input type="checkbox"/>		
k. Pínic	<input checked="" type="checkbox"/>	l. Observación de flora y fauna	<input checked="" type="checkbox"/>	m. Observación de arácnos	<input type="checkbox"/>
n. Otra	<input type="checkbox"/>				
Observaciones:					
9.2 ATRACTIVOS CULTURALES (J)					
9.2.1 Tangibles e intangibles <input checked="" type="checkbox"/>					
a. Recorrer a guiar	<input checked="" type="checkbox"/>	b. Recorrer a auto guiar	<input checked="" type="checkbox"/>	c. Visita a talleres artísticos	<input type="checkbox"/>
h. Participación en talleres artísticos	<input type="checkbox"/>	d. Visita a talleres artesanales	<input type="checkbox"/>	i. Participación en talleres artesanales	<input type="checkbox"/>
e. Exposiciones temáticas permanentes, temporales y eventuales	<input checked="" type="checkbox"/>	f. Exhibición de piezas, muestras, obras, etc., originales.	<input type="checkbox"/>	i. Actividades vivenciales y lúdicas	<input type="checkbox"/>
g. Presentaciones o representaciones en vivo	<input type="checkbox"/>	h. Muestras audiovisuales	<input type="checkbox"/>	q. Fotografía	<input checked="" type="checkbox"/>
j. Degustación de platos tradicionales	<input type="checkbox"/>	l. Participación de la celebración	<input type="checkbox"/>	m. Compra de artesanías	<input type="checkbox"/>
n. Convivencia	<input type="checkbox"/>	o. Medicina ancestral	<input type="checkbox"/>	Otra	<input type="checkbox"/>
Observaciones:					

10. PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL ATRACTIVO				SI	NO	SI/
<b>10.1. Medios de Promoción del Atractivo (M)</b>						
¿Existe un plan de promoción turística cantonal?				SI	NO	Especifique:
¿El Atractivo se encuentra incluido en el plan de promoción turístico cantonal?				SI	NO	
Medio Promocional	Dirección y nombre de los medios promocionales			Periodicidad de la promoción		
a. Página WEB	<input checked="" type="checkbox"/>	URL:	<a href="http://libreinalmorsinas.universozz.com/">http://libreinalmorsinas.universozz.com/</a>	Anual		
b. Red Social	<input checked="" type="checkbox"/>	Nombre:	Jardín Botánica "Reinalda Espinosa"-UNL	Anual		
c. Revistar Especializado	<input checked="" type="checkbox"/>	Nombre:	Ecuador Terra Incaquita-la red de jardines botánicos	Mensual		
d. Material POP	<input type="checkbox"/>	Nombre:				
e. Oficina de Información Turística	<input checked="" type="checkbox"/>	Nombre:				
f. Medios de comunicación (radio, tv, prensa)	<input type="checkbox"/>	Nombre:				
g. Asistencia a ferias turísticas	<input type="checkbox"/>	Nombre:				
h. Otra	<input type="checkbox"/>	Nombre:				
Observaciones:						
<b>10.2. El atractivo forma parte de una oferta establecida (paquete turístico)</b>				SI	NO	Especifique:
Observaciones:						
11. REGISTRO DE VISITANTES Y AFLUENCIA (M)				SI	NO	SI/
<b>11.1. Frecuencia de visita según datos estadísticos</b>						
a. ¿Posee un sistema de registro de visitantes?				SI	NO	Tipo: Digital
b. ¿Se genera reporte de estadísticas de visita al atractivo?				SI	NO	Frecuencia de los reportes:
c. Temporalidad de visita al atractivo						
Alta (marzo)	<input checked="" type="checkbox"/>	Especifique	MAYO y OCTUBRE	Número de visitantes	270	
Baja (marzo)	<input checked="" type="checkbox"/>		DICIEMBRE		82	
d. Llegada de turistas						
<input checked="" type="checkbox"/>	Turista nacional	Llegada mensual	Total anual	<input checked="" type="checkbox"/>	Turista extranjera	Llegada mensual
						Total Anual
Ciudad de origen	texto	500	2068	País de origen	PERU	0
	texto	0	0		texto	0
	texto	0	0		texto	0
Observaciones:						
<b>11.2. Frecuencia de visita según informantes clave</b>						
Nombre del Informante Clave:			Marcela Gutiérrez	Contactar:		
Demanda según día de visita			<input checked="" type="checkbox"/>	Demanda según frecuencia de visita		
Lunes a viernes	5	Fines de semana	1	Días feriados	0	Permanente
			<input checked="" type="checkbox"/>	Estacional	<input type="checkbox"/>	Españólica
			<input type="checkbox"/>	Inexistente		
Observaciones: Sábado y domingo se encuentra abierta desde las 13H00 hasta las 18H00						

12. RECURSO HUMANO				SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	S/I	<input type="checkbox"/>
a. Número de personal a cargo de la administración y operación del atractivo <input checked="" type="checkbox"/>				1	d. Número de personal especializado en turismo <input type="checkbox"/>				0
e. Número de personal con nivel de instrucción (M): <input checked="" type="checkbox"/>		f. Número de personal capacitado por temática (M) <input checked="" type="checkbox"/>		g. Número de personal que maneja algún de idiomas (M) <input type="checkbox"/>					
Primaria	0	Secundaria	0	Primera Auxiliar	0	Hospitalidad	0	Inglés	0
Tercer Nivel	1	Cuarto Nivel	1	Atención al Cliente	1	Guianza	0	Francés	0
Otra	texto	Sensibilización de capacitadores	0	Otra		China	0	Otra	texto
Observaciones: Las estudiantes de la Carrera de Administración Turística y el Técnico del Jardín son quienes realizan prácticas de guianza turística cuando el visitante lo requiere.									
13. DESCRIPCIÓN DEL ATRACTIVO (500 caracteres)									
El Jardín Botánico "Reinaldo Espinosa" JBRE, es un centro de enseñanza y conservación exsita que pertenece a la Universidad Nacional de Loja. Es el más antiguo del Ecuador, fundada en 1949 por el botánico Reinaldo Espinosa estudiante y conector de la flora del Ecuador. Ocupa una superficie de 7 hectáreas, localizada a 5 km del centro de la ciudad de Loja; en la vía a Vilcabamba. Alberga cerca de 1385 especies vegetales nativas y exóticas. Se distribuye en 10 secciones.									
14. ANEXOS									
a. Archivo Fotográfico (dos) (HD)									
									
Fuente: Trabajo de campo									
c. Ubicación gráfica del Atractivo									
									
Fuente: Katia Gabriela Jiménez Jumba									
FIRMAS DE RESPONSABILIDAD (Obligatorio)									
ELABORADO POR:			VALIDADO POR:			APROBADO POR:			
Apellido y Nombre	Jiménez Katia		Apellido y Nombre	Lacarte Maruxi		Apellido y Nombre	Lacarte Maruxi		
Institución	Universidad Nacional de Loja		Institución	Universidad Nacional de Loja		Institución	Universidad Nacional de Loja		
Cargo	Estudiante		Cargo	Decente		Cargo	Decente		
Correo Electrónico	katia.jimenez@unl.edu.ec		Correo Electrónico	mlacarte@unl.edu.ec		Correo Electrónico	mlacarte@unl.edu.ec		
Teléfono	0996146750		Teléfono	0989909066		Teléfono	0989909066		
Firma			Firma			Firma			
Fecha			Fecha			Fecha			

## Anexo 6 Ficha resumen del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

NOMBRE DEL ATRACTIVO:		JERARQUÍA:	
Jardín Botánico Reinaldo Espinosa		III	
CATEGORÍA:	TIPO:	SUBTIPO:	
Manifestaciones culturales	Realizaciones técnicas y científicas	Centros de exhibición de flora y fauna	
PROVINIA:	CANTÓN:	LOCALIDAD:	
Loja	Loja	El capulí	
		<p><b>Ubicación:</b> Localizado a 5 km del centro de la ciudad de Loja, en la vía a Vilcabamba; sector el capulí.</p> <p><b>Georreferenciación:</b> Longitud: 79°12'24" oeste Latitud: 04°02'01" sur Altura: 2140 msnm</p>	
<p><b>Características:</b> Es un centro de enseñanza y conservación ex situ perteneciente a la Universidad Nacional de Loja, conocido como el más antiguo del Ecuador, cuyos objetivos son facilitar las condiciones de un laboratorio natural para complementar la formación académica de los estudiantes, fomentar la investigación científica, impulsar la conservación ex situ de las especies nativas y endémicas amenazadas, desarrollar programas de interpretación y educación ambiental.</p>			
<p><b>Recomendaciones:</b> Todos los visitantes deben pagar la tasa de ingreso. Deben ingresar por los senderos indicados.</p>			
<p><b>Actividades turísticas:</b> Caminata, senderismo y fotografía.</p>			

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado:** Autora

**Anexo 7** Ficha de diagnóstico de los servicios del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”

<b>FICHA DE DIAGNÓSTICO DE LOS SERVICIOS DEL JARDÍN BOTÁNICO “REINALDO ESPINOSA”.</b>		
<b>1.DATOS GENERALES</b>		
<b>1.1. Ubicación</b>		
	<b>Latitud</b>	04°02'01”sur
	<b>Longitud</b>	79°12'24”oeste
	<b>Provincia</b>	Loja
	<b>Cantón</b>	Loja
	<b>Ciudad</b>	Loja
	<b>Parroquia urbana</b>	San Sebastián
	<b>Sector</b>	El capulí
	<b>Calles</b>	Av. Éxodo de Yangana
	<b>Teléfono</b>	3027930
<b>1.2. Representante del JBRE</b>		
	<b>Nombre</b>	Zhofre Aguirre Mendoza
	<b>Profesión</b>	Ingeniero Forestal
	<b>C.I</b>	1102470067
	<b>Cargo</b>	Director
	<b>Pertenece a</b>	Universidad Nacional de Loja
<b>1.3. Jardín Botánico Reinaldo Espinosa</b>		
	<b>Fecha de creación</b>	1949
	<b>Miembros de fundación</b>	Reinaldo Espinosa

	<b>Tipo de jardín</b>	Botánico
	<b>Razón social</b>	Jardín Botánico Reinaldo Espinosa
	<b>Misión</b>	Impulsar la investigación y educación ambiental para lograr la conservación ex – situ de la flora nativa y endémica de la región sur del Ecuador.
	<b>Visión</b>	El jardín botánico “Reinaldo Espinosa” es líder de la conservación ex - situ de la flora nativa y endémica de la región sur del Ecuador.
	<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar las condiciones de un laboratorio natural para complementar la formación académica de los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja.</li> <li>• Desarrollar un programa de educación ambiental que despierte e impulse el interés colectivo por la conservación de los recursos naturales.</li> <li>• Generar información mediante investigaciones para impulsar el manejo y conservación de la flora nativa y endémica de la región sur del Ecuador.</li> <li>• Mantener colecciones ex situ y quasi in situ de las especies nativas y endémicas amenazadas que permitan su conservación.</li> </ul>
	<b>Tipo de organización</b>	-Personal natural -Personal jurídica <input checked="" type="checkbox"/>  <b>Especifique:</b> pertenece a la Universidad Nacional de Loja
	<b>El establecimiento es</b>	-Principal <input checked="" type="checkbox"/> -Sucursal

	El local donde funciona es	-Propio <input checked="" type="checkbox"/> -Arrendado -Cedido
<b>2. INFRAESTRUCTURA FÍSICA/ INSTALACIONES/ LABORATORIOS Y FACILIDADES</b>		
<b>2.1. Instalaciones</b>	<b>2.2. Infraestructura física</b>	<b>2.3. Laboratorios</b>
-Sala de interpretación -Edificio de investigación -Edificio de servicios generales -Auditorio/Sala de conferencias <input checked="" type="checkbox"/> -Biblioteca Otros <b>Especifique:</b>	-Secciones científicas <input checked="" type="checkbox"/> -Áreas de picnic <input checked="" type="checkbox"/> -Áreas para fotografía <input checked="" type="checkbox"/> -Bodega <input checked="" type="checkbox"/> -Sistema de riego -Estacionamiento <input checked="" type="checkbox"/> Otros <b>Especifique:</b>	-Banco de germoplasma -Banco de semillas -Banco de especies amenazadas -Documentación científica <input checked="" type="checkbox"/> -Invernadero de exhibición <input checked="" type="checkbox"/> -Base de datos <input checked="" type="checkbox"/> -Vivero <input checked="" type="checkbox"/> -Herbario <input checked="" type="checkbox"/> -Orquideario <input checked="" type="checkbox"/> Otros <b>Especifique:</b>
<b>2.4. Facilidades</b>	-Senderos <input checked="" type="checkbox"/> -Señalética <input checked="" type="checkbox"/> -Cabañas <input checked="" type="checkbox"/> -Baños <input checked="" type="checkbox"/> -Rampa para silla de ruedas Otros <b>Especifique:</b>	

<b>2.5. Recursos naturales existentes</b>	El JBRE posee 7 hectáreas en las que se desarrollan 1385 especies vegetales de tipo páramos, bosque andino, amazónico y seco, con representación florística de cada una de ellos, incluyen especies nativas y endémicas. Existe un considerable número de especies de otras latitudes (exóticas); la mayoría son árboles que sobrepasan los 60 años de edad. Además, tiene secciones de plantas nativas, traídas de las provincias de Loja, Zamora Chinchipe y El Oro.
<b>2.6. Secciones que conforman el JBRE</b>	Arboretum, plantas andinas, plantas medicinales, plantas xerofíticas de zonas cálidas y de altura, orquideario natural, bonsái, rodal de romerillos. La mayoría de plantas están etiquetadas lo que permite su fácil identificación y aprendizaje.
<b>3.ACTIVIDADES PERMITIDAS EN EL JBRE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Colección</li> <li>-Conservación in situ/ ex situ</li> <li>-Investigaciones</li> <li>-Educación ambiental</li> <li>-Recreación</li> <li>-Enseñanza de botánica</li> <li>-Ecología</li> <li>-Biodiversidad</li> <li>-Botánica sistemática</li> <li>-Dendrología</li> <li>-Taxonomía</li> <li>-Etnobotánica</li> <li>-Horticultura</li> <li>-Arboricultura</li> <li>-Publicaciones Científicas</li> <li>-Medición de impacto ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/></li> </ul>

-Desarrollo y formación académica como pasantías estudiantiles/pasantías profesionales	<input checked="" type="checkbox"/>
-Mantenimiento de cultivos	
-Casas abiertas de ciencia y sostenibilidad	<input checked="" type="checkbox"/>
-Intercambios y colaboraciones con la Red de Jardines Botánicos	<input checked="" type="checkbox"/>
-Programan periódicamente cursos, excursiones, conciertos, etc...	
-Caminatas guiadas	<input checked="" type="checkbox"/>
-Caminatas auto guiadas	<input checked="" type="checkbox"/>
-Juegos educativos y recreativos	
-Fotografía	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	
<b>Especifique:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>3.1. Capacidad/ Aforo</b>	120 personas por día
<b>4.SERVICIOS</b>	
-Centro de información	
-Recorridos guiados	<input checked="" type="checkbox"/>
-Cursos y talleres	
-Club de ciencias	
-Campamentos vacacionales	
-Asesoría en diseño paisajístico	
-Espacios para prácticas preprofesionales de estudiantes	<input checked="" type="checkbox"/>
-Programas de educación ambiental para centros académicos	<input checked="" type="checkbox"/>
-Ofrecen material didáctico a educadores para facilitar estudio de la botánica y otras temáticas (insectos, ecología, hongos)	
-Plano del jardín	<input checked="" type="checkbox"/>

-Normas generales de uso del jardín <input checked="" type="checkbox"/> -Normas para visita de grupos Otros <b>Especifique:</b> <b>Observaciones:</b>		
<b>4.1. Servicios complementarios</b>	-Guianza e interpretación ambiental <input checked="" type="checkbox"/> -Ecoturismo -Itinerarios autoguiados <input checked="" type="checkbox"/> -Registro para pasantes/visitantes/turistas <input checked="" type="checkbox"/> -Tienda de souvenirs -Venta de plantas y flores -Cafetería/Restaurante -Juegos infantiles -Deportes de aventura Otros <b>Especifique:</b> <b>Observaciones:</b> la guianza e interpretación ambiental lo realiza el técnico del jardín o a su vez los estudiantes de la Carrera de Administración Turística; cuando los visitantes lo requieran.	Español <input checked="" type="checkbox"/> Inglés
<b>4.2. Atención al cliente</b>	-Existe un protocolo adecuado para recibir a turistas nacionales y extranjeros...? <b>Especifique:</b> no porque no realizan actividades turísticas ni brindan servicios turísticos. -Con que tiempo deben prever la visita al JBRE...? <b>Especifique:</b> no hay un tiempo para reservar con antelación la visita, simplemente la gente llega en cualquier momento.	
<b>5. VISITANTES</b>		
<b>5.1. Tipo de visitantes</b>	<b>5.2. Total de personas que ingresaron en el año</b>	<b>5.3. Presupuesto necesario para el JBRE:</b>

-Nacionales <input checked="" type="checkbox"/> -Extranjeros <input checked="" type="checkbox"/> <b>Instituciones</b> -Públicas <input checked="" type="checkbox"/> -Privadas <input checked="" type="checkbox"/> <b>Total</b> Diarias Mensual	-2017 <input type="text" value="6580"/> -2018 <input type="text" value="9508"/>	No se manejan con un presupuesto propio, ya que son parte de la Universidad.
<b>5.4. Monto del gasto total en insumos y administrativos en el año anterior.</b> No existe, ya que no reciben dinero sino materiales que les provee la bodega general de la UNL.	<b>5.5. ¿Consta dentro del PEDI y POA?</b> Si consta dentro del POA y del PAC.	
<b>6. MEDIOS DE PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD</b>		
	-Blog <input checked="" type="checkbox"/> -Libros <input checked="" type="checkbox"/> -Folletería <input checked="" type="checkbox"/> -Reservas online -Ticket de ingreso <input checked="" type="checkbox"/> -Página web -Tour o recorrido virtual 360° -Correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> -Aplicaciones móviles -Vallas publicitarias -Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube) <input checked="" type="checkbox"/> -Medios de comunicación (tv, radio, periódico, revistas)	

	-Revistas en las que se publicita el JBRE <input checked="" type="checkbox"/> Otros <b>Especifique:</b> <b>Observaciones:</b> El JBRE no se promociona ni publicita porque es parte de una entidad educativa más no un centro turístico; además no contemplan la entrada masiva de turistas sino más bien gente interesada o especializada en temas correspondientes con un jardín botánico.		
<b>7. DEPARTAMENTOS</b>			
<b>7.1. Personal laboral</b>	-De planta <input checked="" type="checkbox"/> -Eventuales -Otros <b>Especifique:</b>		
<b>7.2. Número de personas que labora en el JBRE</b>  <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; display: inline-block;">8 personas</div>		<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>
	-Director	1	
	-Administrativos		
	-Técnicos	1	
	-Guía especializado		
	-Guardaparque		
	-Conserjería		
	-Guardias de seguridad	2	
-Personal de mantenimiento	4		

7.3. Funciones del personal	-Programas de capacitación -Mantenimiento de las secciones del jardín <input checked="" type="checkbox"/> -Trabajos de restauración de la infraestructura <input checked="" type="checkbox"/> <b>Cada qué tiempo:</b> cuando hay imprevistos, más no cumplen un tiempo establecido.		
8. REGLAMENTO DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE			
8.1. Patente anual de funcionamiento	8.2. Plan de manejo	8.3. Exhibe la patente anual de funcionamiento	8.4. Presupuesto para realizar el plan de manejo
-Vigente <input checked="" type="checkbox"/> -En proceso -Sin renovar	-Semanal -Mensual -Anual <input checked="" type="checkbox"/>	Si <input checked="" type="checkbox"/> No	No existe un presupuesto asignado para desarrollar el plan de manejo.
8.5. De dónde recibe el presupuesto		8.6. El presupuesto está dirigido para	8.8 Rubro destinado para
-Estado -Municipio -Universidad <input checked="" type="checkbox"/> -ONG -Fundaciones ecológicas -Actividades desarrollados dentro del JBRE -Otros <b>Especifique:</b>		-Señalética -Senderos -Mantenimiento -Talleres o programas educativos -Otros <b>Especifique:</b>  <b>RUC:</b> <input type="text" value="1160001720001"/>	No existe un presupuesto asignado para el JBRE.
8.9. Gestión de riesgos		-Bomberos <input checked="" type="checkbox"/> -Botiquín <input checked="" type="checkbox"/> -Vías de evacuación <input checked="" type="checkbox"/>	

	-Zona de seguridad <input checked="" type="checkbox"/> -Sistema de alarma -Instructivo para emergencias
<b>9. REQUERIMIENTOS</b>	
<b>9.1. Tecnología disponible</b>	-Planta telefónica <input checked="" type="checkbox"/> -Internet/wi-fi <input checked="" type="checkbox"/> -Computadoras <input checked="" type="checkbox"/> -Equipos audiovisuales <input checked="" type="checkbox"/> Otro <b>Especifique:</b>
<b>9.2. Maquinaria disponible para</b>	-Mantenimiento <input checked="" type="checkbox"/> -Operación <input checked="" type="checkbox"/> -Otro <b>Especifique:</b> <b>Observaciones:</b>
<b>10. CONVENIOS/ALIANZAS CON ORGANIZACIONES O REDES</b>	
-Local -Nacional -Internacional -Forman parte de la BGCI -Forman parte de la Red de Jardines Botánicos del Ecuador -Forman parte de la Red Latinoamericana de Jardines Botánicos -Otro <b>Especifique:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>10.1 Reconocimientos/Certificaciones</b>	-Local -Nacional -Internacional

	<ul style="list-style-type: none"><li>-Centro de educación ambiental</li><li>-Certificación de calidad ambiental</li><li>-Normas ISO Ambiental</li><li>-Otro</li></ul> <p><b>Especifique:</b> No poseen ningún reconocimiento o certificación.</p>
--	--

**Certifico que los datos constantes en ésta hoja son verídicos:**

-----  
**Tesista**

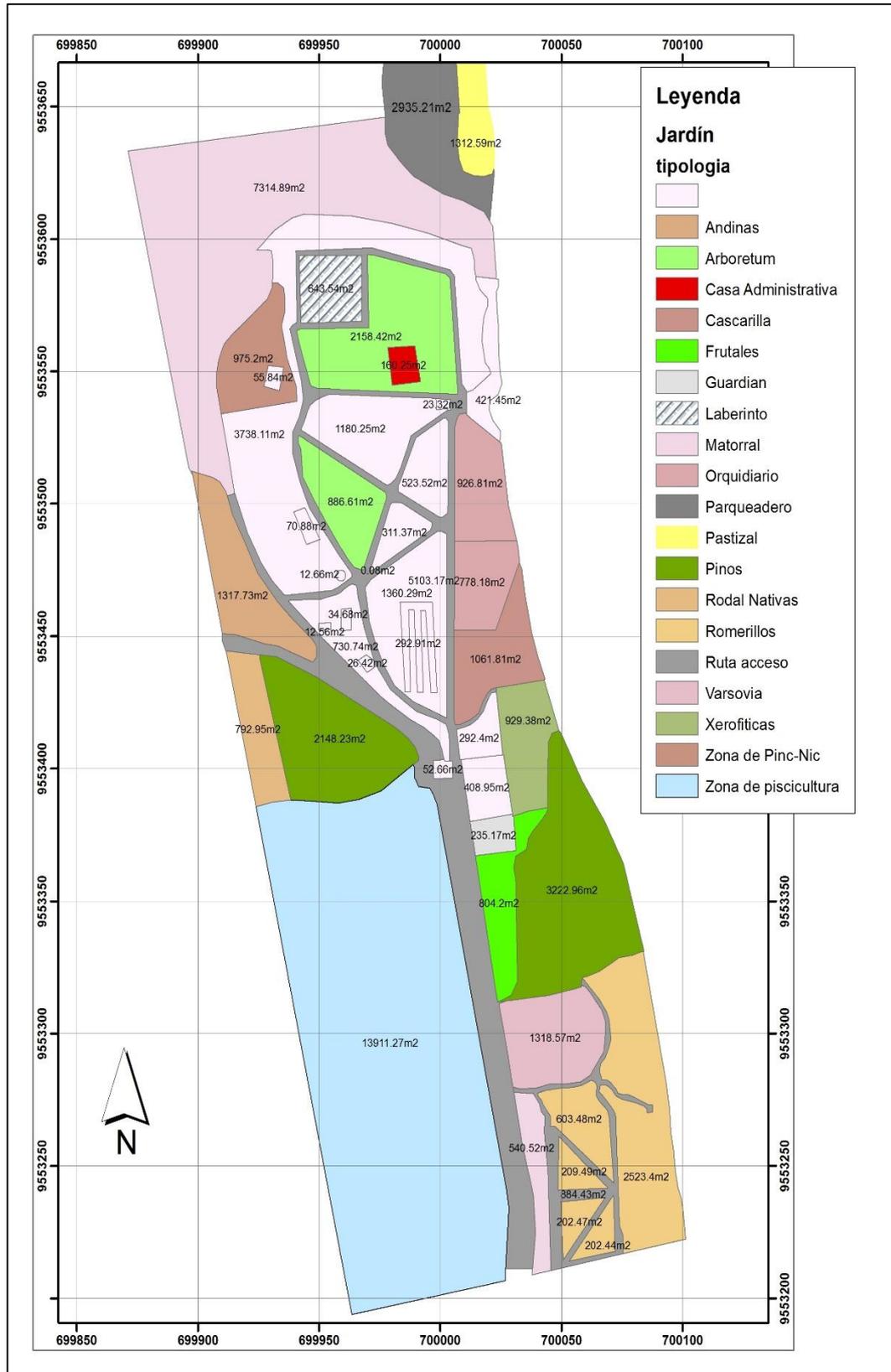
-----  
**Directora de tesis**

-----  
**Director / Administrador  
JBRE que proporciona la  
información**

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado:** Autora

## Anexo 8 Secciones científicas del JBRE



Fuente: CINFA-UNL (2019)

Elaboración: Autora

## Anexo 9 Entrevista al Director del JBRE



**UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE LOJA**

### **“ANÁLISIS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL JARDÍN BOTÁNICO “REINALDO ESPINOSA”, DE LA CIUDAD DE LOJA”.**

Sr. Zhofre Aguirre, reciba un cordial saludo de la Carrera de Administración Turística de la Universidad Nacional de Loja, el motivo de la presente entrevista es conocer su criterio de los componentes que hacen parte del Jardín Botánico Reinaldo Espinosa (JBRE), con el fin de analizar la calidad de los servicios que se presta en el mismo.

1. ¿En el JBRE existe un sistema de manejo de visitantes?
2. ¿En el JBRE, cuentan con personas de guianza para los diferentes grupos o personas que lo visitan?
  - Qué características tiene:
3. ¿Cree usted necesario la presencia de guías para mejorar la atención de las personas o grupos que visitan el jardín?
4. ¿Qué se requiere para que el JBRE planifique cursos o talleres?
5. ¿Cuáles serían las características que las carreras deban cumplir para realizar sus prácticas en el JBRE?
6. ¿La vinculación con los estudiantes de la Facultad Agropecuaria para que desarrollen programas de educación ambiental dentro del JBRE de qué depende?
7. ¿El JBRE requiere de la participación de la Carrera de Administración Turística, en qué aspecto?
8. ¿En el JBRE, qué facilidades se brindan para el desarrollo de las prácticas preprofesionales de los estudiantes?
9. ¿Los tickets emitidos por el JBRE podrían ser adaptados de forma electrónica para ser amigable con el medio ambiente?

-----  
**Ing. Zhofre Aguirre**

## Anexo 10 Entrevista al Técnico del JBRE



**UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE LOJA**

### **“ANÁLISIS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL JARDÍN BOTÁNICO “REINALDO ESPINOSA”, DE LA CIUDAD DE LOJA”.**

Sr. Marcelo Gutiérrez, reciba un cordial saludo de la Carrera de Administración Turística de la Universidad Nacional de Loja, el motivo de la presente entrevista es conocer su criterio de los componentes que hacen parte del Jardín Botánico Reinaldo Espinosa (JBRE), con el fin de analizar la calidad de los servicios que se presta en el mismo.

1. Debido a que el JBRE presenta gran afluencia de visitantes, ¿cree conveniente realizar estudios para implementar un servicio de recreación como son los deportes de aventura?
2. ¿Por qué no se ha diseñado una página web interactiva del JBRE, tomando en cuenta que en otros países los jardines botánicos universitarios poseen una visualización llamativa ante sus visitantes?
3. ¿Considera usted necesario implementar personal laboral especializado, en qué áreas?
4. ¿Considera importante realizar capacitaciones en atención al cliente?
  - Eventuales:
  - Mensuales:
  - Anuales:
5. ¿Han utilizado estrategias para guiar grupos? ¿Cuáles?
6. ¿El material informativo con que cuenta el JBRE se encuentra actualizado?
7. ¿En el JBRE permiten realizar eventos, de qué tipo?
8. ¿El JBRE Cuenta con políticas claras para el visitante?
9. ¿Qué estrategias se encuentran realizando para la promoción del JBRE?

-----  
**Ing. Marcelo Gutiérrez**

**Anexo 11 Encuesta Servqual física**  
**ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL JARDÍN BOTÁNICO “REINALDO ESPINOSA” (JBRE) DE LA CIUDAD DE LOJA.**

Estimado visitante, el presente cuestionario se lo realiza con el objetivo de obtener información respecto al servicio prestado por el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”, por lo que solicito de su valioso tiempo, para responder las siguientes preguntas. Agradezco su aporte.

La calificación de cada variable es la siguiente:

- 1= Muy en desacuerdo
- 2= En desacuerdo
- 3= Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo
- 4= De acuerdo
- 5= Muy de acuerdo

<b>ENCUESTA SERVQUAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>					
<i>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</i>					
1. El JBRE cuenta con secciones botánicas bien conservadas y con el debido mantenimiento.					
2. Las especies botánicas del JBRE cuentan con señalética de información botánica.					
3. Las instalaciones físicas del JBRE se encuentran limpias y en buen estado.					
4. Los senderos del JBRE se encuentran adecuados y señalizados.					
5. El JBRE cuenta con áreas disponibles para picnic, fotografía, caminatas, bodega, parqueadero.					
6. El auditorio del JBRE se encuentra bien equipado.					
7. Los elementos materiales (folletos, publicaciones, información) son visualmente atractivos/ actualizados y adecuados.					
8. El personal del JBRE tiene una apariencia limpia y adecuada.					
9. Le parece correcta las prácticas que desarrollan los estudiantes en el JBRE.					
<b>Dimensión 2: Confiabilidad</b>					
<i>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.</i>					
1. El JBRE cumple con la misión de ser un centro de enseñanza y conservación de especies botánicas.					
2. Cuando el visitante tiene una consulta muestran verdadero interés en brindarle información.					
3. El JBRE desempeña el servicio de manera correcta la primera vez.					
4. El JBRE proporciona sus servicios en el momento que promete hacerlo.					
<b>Dimensión 3: Sensibilidad</b>					
<i>Disposición y voluntad para ayudar a los visitantes y proporcionar un servicio rápido.</i>					
1. El personal brinda el servicio con prontitud a los visitantes.					
2. Cuando se presentan inconvenientes con los visitantes el JBRE los soluciona en el menor tiempo posible.					
3. El personal del JBRE siempre está dispuesto a ayudar a los visitantes.					
4. El personal del JBRE no está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los visitantes.					
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>					

<i>Permite al visitante sentirse libre de peligro, riesgo o duda, incluida la seguridad física, la seguridad financiera y la confidencialidad.</i>					
1. El comportamiento del personal del JBRE transmite confianza en usted.					
2. El personal del JBRE trata a los visitantes siempre con cortesía.					
3. El visitante siente que el JBRE es un lugar seguro.					
4. El personal del JBRE demuestra estar capacitado y especializado para responder a sus preguntas.					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>					
<i>Se transmite por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del visitante.</i>					
1. El JBRE cuenta con personal que le brinde atención personalizada.					
2. El JBRE se preocupa de cuidar los intereses de sus visitantes.					
3. Los horarios de atención del JBRE, le resultan convenientes.					
4. Le resultó gratificante y obtuvo lo que esperaba al visitar el JBRE?					
<b>¿Considera usted necesario implementar algún servicio o sección botánica dentro del JBRE, marque en donde crea conveniente:</b>					
<b>Servicios</b>			<b>Sección botánica</b>		
Guía especializado			Colección de plantas acuáticas		
			Colección de plantas endémicas		
Área de recreación familiar y juegos infantiles			Colección de fruticasas andinas		
			Bromeliario		
Otros:					
<b>¿Considera importante que los estudiantes que realizan sus prácticas en el JBRE, diseñen programas de educación y conservación ambiental y estos sean presentados a sus visitantes?</b>					
Si	<input type="checkbox"/>				
No	<input type="checkbox"/>				
Tal vez	<input type="checkbox"/>				
Otros:					

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado:** Autora

## Anexo 12 Encuesta Servqual virtual

← ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE ( ) ☆ ENVIAR

PREGUNTAS RESPUESTAS 160

Sección 1 de 6

### ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL JARDÍN BOTÁNICO "REINALDO ESPINOSA" (JBRE) DE LA CIUDAD DE LOJA.

Estimado visitante, el presente cuestionario se lo realiza con el objetivo de obtener información respecto al servicio prestado por el Jardín Botánico "Reinaldo Espinosa", por lo que solicito de su valioso tiempo, para responder las siguientes preguntas. Agradezco su aporte.  
La calificación de cada variable es la siguiente:  
1= Muy en desacuerdo  
2= En desacuerdo  
3= Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo  
4= De acuerdo  
5= Muy de acuerdo

Después de la sección 1. Ir a la siguiente sección.

Sección 2 de 6

### Dimensión 1: Elementos tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

1. El JBRE cuenta con secciones botánicas bien conservadas y con el debido mantenimiento? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

2. Las especies botánicas del JBRE cuentan con señalética de información botánica? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

3. Las instalaciones físicas del JBRE se encuentran limpias y en buen estado? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

4. Los senderos del JBRE se encuentran adecuados y señalizados? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

5. El JBRE cuenta con áreas disponibles para picnic, fotografía, caminatas, bodega, parqueadero? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

6. El auditorio del JBRE se encuentra bien equipado? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

7. Los elementos materiales (folletos, publicaciones, información) son visualmente atractivos/ actualizados y adecuados? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

8. El personal del JBRE tiene una apariencia limpia y adecuada? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

9. Le parece correcta las prácticas que desarrollan los estudiantes en el JBRE? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

Después de la sección 2. Ir a la siguiente sección.

Sección 3 de 6

### Dimensión 2: Confiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

10. El JBRE cumple con la misión de ser un centro de enseñanza y conservación de especies botánicas? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

11. Cuando el visitante tiene una consulta muestran verdadero interés en brindarle información? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

12. El JBRE desempeña el servicio de manera correcta la primera vez? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

13. El JBRE proporciona sus servicios en el momento que promete hacerlo? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

Después de la sección 3 Ir a la siguiente sección

---

Sección 4 de 6

### Dimensión 3: Sensibilidad

Disposición y voluntad para ayudar a los visitantes y proporcionar un servicio rápido.

14. El personal brinda el servicio con prontitud a los visitantes? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

15. Cuando se presentan inconvenientes con los visitantes el JBRE los soluciona en el menor tiempo posible? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

16. El personal del JBRE siempre está dispuesto a ayudar a los visitantes? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

17. El personal del JBRE no está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los visitantes? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

Después de la sección 4 Ir a la siguiente sección

---

Sección 5 de 6

### Dimensión 4: Seguridad

Permite al visitante sentirse libre de peligro, riesgo o duda, incluida la seguridad física, la seguridad financiera y la confidencialidad.

18. El comportamiento del personal del JBRE transmite confianza en usted? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

19. El personal del JBRE trata a los visitantes siempre con cortesía? \*

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo      Muy de acuerdo

20. El visitante siente que el JBRE es un lugar seguro? \*

Muy en desacuerdo    1    2    3    4    5    Muy de acuerdo

21. El personal del JBRE demuestra estar capacitado y especializado para responder a sus preguntas? \*

Muy en desacuerdo    1    2    3    4    5    Muy de acuerdo

Después de la sección 5    Ir a la siguiente sección

---

Sección 6 de 6

### Dimensión 5: Empatía

Se transmite por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del visitante.

22. El JBRE cuenta con personal que le brinde atención personalizada? \*

Muy en desacuerdo    1    2    3    4    5    Muy de acuerdo

23. El JBRE se preocupa de cuidar los intereses de sus visitantes? \*

Muy en desacuerdo    1    2    3    4    5    Muy de acuerdo

24. Los horarios de atención del JBRE, le resultan convenientes? \*

Muy en desacuerdo    1    2    3    4    5    Muy de acuerdo

25. Le resultó gratificante y obtuvo lo que esperaba al visitar el JBRE? \*

Muy en desacuerdo    1    2    3    4    5    Muy de acuerdo

---

Considera usted necesario implementar algún servicio o sección botánica dentro del JBRE, marque en donde crea conveniente: \*

- Guía especializado
- Área de recreación familiar y juegos infantiles
- Colección de plantas acuáticas
- Colección de plantas endémicas
- Colección de frutíferas andinas
- Bromeliario
- Otra...

Considera importante que los estudiantes que realizan sus prácticas en el JBRE, diseñen programas de educación y conservación ambiental; y estos sean presentados a sus visitantes? \*

- Sí
- No
- Tal vez
- Otra...

## Anexo 13 Guiones para charlas de concientización ambiental

### **“Charlas de concientización ambiental”**

#### **Bienvenida**

Buenos días estimado público, sean todos ustedes bienvenidos al Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”, es un verdadero gusto poder contar con su visita, mi nombre es..... y tengo el agrado de acompañarlos el día de hoy.

#### **Introducción**

El Jardín Botánico, localizado a 5km. de la ciudad de Loja en la vía a Vilcabamba; a 214 m.s.n.m., con una precipitación anual de 900 mm y temperatura media de 15,3 °c.

Fue fundado en 1949 por el ilustre Botánico Reinaldo Espinosa, cuenta con un área aproximada de 7 ha; es el más antiguo del Ecuador y el único ubicado en el nudo de convergencia de las corrientes bioclimáticas cálidas húmedas de la Amazonia y cálidas secas de la vertiente del Pacífico, situación que da origen a una diversidad florística única de la hoya y provincia de Loja.

En los predios del JBRE se han inventariado 1385 especies vegetales entre nativas, exóticas y una considerable fauna asociada a este sistema. La ubicación de las plantas en el Jardín no obedece a una distribución sistemática ordenada, pero contribuye un laboratorio biológico inigualable en el país.

#### **Tema: ¿Por qué el agua es un recurso renovable pero limitado?**

Hasta hace bien poco hemos creído que el agua era un recurso renovable, pero la realidad es que no lo es tanto como pensábamos puesto que no es ilimitado. A grandes rasgos podemos diferenciar el agua salada y el agua dulce, siendo la segunda la más importante para los seres humanos puesto que la necesitamos para beber, para la agricultura, la industria y satisfacer otras necesidades.

#### **El agua como recurso renovable**

Para comenzar se define recurso renovable o inagotable como todo aquel que procede de la naturaleza y que se genera con mayor velocidad de la que se consume. Gracias al ciclo del agua disponemos de agua para su uso y disfrute.

El agua se origina por dos vías, una en el interior de la Tierra y otra en la superficie. La vía interna consiste en una serie de reacciones químicas que ocurren en el interior de la corteza terrestre y que producen agua, saliendo a la superficie mediante erupciones, aguas termales o géiseres. Por otro lado, la vía externa comienza con la evaporación del agua de los mares, embalses, ríos y otras fuentes de agua. También animales y plantas aportan vapor de agua a la atmósfera por la sudoración y la transpiración. Este vapor se eleva a la atmósfera y cuando se enfría por las bajas temperaturas se condensa y forma las nubes. Las nubes se mueven hacia el interior del continente y se van enfriando propiciando su precipitación en forma de agua, nieve o hielo dependiendo de la temperatura atmosférica. Una vez que se precipita, parte del agua se infiltra en el suelo dando lugar a la existencia de aguas subterráneas, otra parte escurre por la superficie a

través de los ríos hasta alcanzar de nuevo el mar y otra parte es utilizada por los seres vivos.

Pero, ¿por qué el agua es un recurso renovable pero limitado? En las siguientes líneas ponemos ejemplos del uso que los humanos damos al agua, para tener más datos para comprender este tema, y luego pasamos a responder esta duda.

### **Los usos del agua**

El hombre, como ser vivo que es, necesita y utiliza gran parte del agua para sus actividades. A continuación, se ejemplifican los usos más importantes que damos al agua.

- **Uso doméstico y urbano:** gran parte del agua la usamos para el consumo y la higiene personal y del hogar. En las ciudades el agua se utiliza en fuentes, para regar los jardines y limpiar las calles entre otros.
- **Industria:** se utiliza agua para la elaboración de productos como en la industria alimentaria o cosmética en como refrigerante o diluyente de efluentes en otros procesos de producción.
- **Agricultura:** en algunos casos se utiliza el agua que llega de forma natural, pero normalmente se emplean sistemas de riego que incrementan y aseguran la existencia de los cultivos.
- **Energía:** el agua también se emplea como fuente de energía. Distinguimos la energía hidroeléctrica, que utiliza las corrientes de agua generadas cuando se abren las compuertas en los embalses y pasa el agua, la energía mareomotriz que utiliza el movimiento de las corrientes producidas por los movimientos mareales y la energía undimotriz, que resulta de aprovechar la energía cinética que tienen las olas.
- **Acuicultura:** gran parte del pescado y marisco que consumimos procede de piscifactorías, por lo que el agua también se necesita como medio de cultivo.
- **Uso recreativo:** otros usos humanos del agua están relacionados con el ocio y el deporte como las piscinas, el turismo, la pesca, etc.

### **¿Por qué el agua es un recurso natural renovable y escaso?**

Ahora que hemos visto que el agua es considerada un recurso natural renovable pero que realmente es escaso, vamos a aclarar que de hecho podemos considerar el agua como recurso limitado.

- Hay varias razones por las que el agua es, y cada vez más, un recurso limitado. Ciertamente es que la Tierra está cubierta en un 70% de agua, sin embargo, el agua dulce, indispensable para nuestra supervivencia, solo representa el 2,8% del agua del planeta. Las reservas de agua dulce en el planeta son limitadas. El 77% del agua dulce se encuentra en forma de hielo y nieve. El 21,3% es el agua dulce que hay en el subsuelo. El 0,69% es el agua dulce que hay en los lagos, ríos, pantanos y otros reservorios. Y el 0,1% es el agua dulce que hay en las plantas y animales. Esto significa que solo alrededor de un 22% del agua dulce está disponible para el consumo directo.

- Sin embargo, ese porcentaje no es del todo real pues no toda el agua dulce es potable y, por tanto, no puede ser consumida directamente. Para que el agua se pueda beber tiene que ser potabilizada, es decir, tiene que sufrir un proceso de eliminación de microorganismos patógenos y minerales. Tampoco se debe olvidar que muchos residuos se vierten a las aguas, contaminándolas y por tanto volviéndolas inadecuadas para su consumo y utilización.
- A todo eso hay que sumarle que no todas las partes del mundo reciben la misma cantidad de agua y además cuanto más crece la población, más valiosa se vuelve. La tercera parte de la población mundial vive en zonas donde el agua escasea con frecuencia y uno de cada seis habitantes no tiene acceso al agua potable. Por desgracia las personas que más sufren la escasez y la contaminación de las aguas son aquellas que viven en los países pobres donde apenas existen medios para tratar las aguas y los residuos.
- Otro de los factores que limitan el agua como recurso renovable es el uso excesivo que se hace de ella, especialmente en los países con más desarrollo y comodidades. Se estima que el 8% del agua se consume en las casas, el 22% se emplea para la industria y la producción de energía y el 70% se utiliza en la agricultura, de la cual la mitad se evapora o discurre por el suelo y el resto se absorbe por las plantas y la tierra.
- Por ejemplo, en nuestras casas podemos gastar medio litro de agua solo en lavarnos los dientes, entre 30 y 60 litros en el lavavajillas, entre 70 y 120 litros en poner la lavadora y darse un baño equivale a gastar 150 litros de agua potable. Por eso es importante cerrar el grifo cuando no estemos usando el agua, ducharse en vez de bañarse o poner las lavadoras y los lavavajillas cuando estén llenos. En las fábricas, se necesitan unos 250 litros de agua para fabricar 1 Kg de papel y unos 300 para 1 Kg de acero. Y, por otro lado, en el campo se necesitarían como 2,5 litros de agua para cultivar una lechuga, 74 litros para cultivar una planta de maíz y 38 litros para regar un cerezo.
- El uso excesivo del agua y la distribución irregular de las precipitaciones hace que el agua se convierta en un bien escaso. Si seguimos extrayendo agua a gran velocidad y vertiendo residuos sin cuidado pronto el agua se convertirá en un recurso no renovable y se convertirá en el nuevo petróleo: un recurso caro y difícil de conseguir. El agua es vida y deberíamos tomar más conciencia sobre el uso que hacemos de ella y cómo la repartimos. (García, 2018)

**Tema: Huella ecológica**

Uno de los parámetros actualmente más importantes para evaluar el impacto ambiental de una actividad es el de huella ecológica. Es un parámetro que se utiliza desde hace relativamente pocos años y que, poco a poco, se va consolidando tanto en el mundo académico como

entre la población general. Este concepto surgió tratando de tener una medida, que al igual que el Producto Interior Bruto (PIB), pueda informarnos sobre el impacto ambiental de una actividad concreta.

### **¿Qué es la huella ecológica?**

La huella ecológica nos permite evaluar el impacto que tiene una actividad concreta sobre nuestro medio ambiente comparado con la capacidad que posee el medio y así poder definir si una actividad es sostenible o no. Para esto, se toma un área de terreno ecológicamente productivo, como un cultivo, pastos, bosques o un ecosistema cualquiera, que sería necesario para producir todos los recursos buscados y para asimilar los desechos que se generen por esa actividad durante el tiempo.

- También tiene en cuenta cuestiones energéticas, por ejemplo, en un bosque se determinan el número de hectáreas que se necesitan para asumir el CO<sub>2</sub> que produce el consumo energético de esa actividad realizada. Además, se tiene en cuenta la clase de energía usada, si, por ejemplo, se usan energías renovables (energía eólica, solar), la huella ecológica será menor que utilizando otras fuentes de energía.
- Actualmente, se consumen más recursos y se producen más residuos que la biocapacidad del planeta de asimilarlos, por lo que se deben de tomar medidas para disminuir esta huella ecológica.

### **Para qué puede ser útil la huella ecológica**

El objetivo primordial es saber si una determinada zona del planeta puede soportar un proceso productivo concreto y asimilar los residuos que se genere en el tiempo, sin provocar daños al medio ambiente. Una de las ventajas de la huella ecológica es que en ocasiones permite obtener unos indicadores concretos y realizar comparaciones entre ellos y con otros medios, muy importante para evaluar el daño ambiental.

- Sin darnos cuenta, en nuestra vida diaria realizamos multitud de actividades, como comprar productos o servicios, viajar en avión o en coche o consumir energía que tiene un impacto sobre nuestro medio y que ese medio debe asimilar ese impacto. Por eso es tan importante la huella ecológica, porque nuestro medio no es infinito, y algún día se puede dañar.

### **Cálculo de la huella ecológica**

A la hora de determinar la huella ecológica debemos tener en cuenta algunos factores como:

- El crecimiento de la población.
- La superficie de suelo fértil.
- La deforestación.
- El agotamiento de los recursos.
- El aumento del consumo.

### **La huella ecológica se calcula así:**

1. Se calcula el tamaño del estudio: si se va a estudiar la huella ecológica de un individuo, una familia, una ciudad o un país.

2. Se calcula cuanta energía, alimentos, materias primas y suelo va a consumir esa población en la actividad realizada. La superficie de terreno es difícil de calcular, por lo que se usan tablas estandarizadas.  
3. Se suman todas las superficies y el resultado se divide por el total de la población seleccionada.

- Al realizar el análisis, se ve que los habitantes de determinados países tienen más superficie para realizar sus actividades. Eso corresponde a países con una huella ecológica menor y a generaciones futuras. Esto es debido a que se están apropiando de terrenos fuera de su territorio o que les corresponden a generaciones futuras.
- La realidad de los análisis es que la huella ecológica total del planeta supera en un 30% su capacidad de asimilación. Esto nos avisa del ritmo tan acelerado de consumo de recursos y su distribución, por lo que es necesario tomar medidas para reducirlo. (Sánchez, 2018)

**Video:**

[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=6&v=TM2Be7MqykY](https://www.youtube.com/watch?time_continue=6&v=TM2Be7MqykY)

**Tema:** Productos eco-friendly

### **¿Todavía no sabes que son los productos eco-friendly?**

Un producto eco-friendly es aquel que ha sido diseñado y fabricado respetando el medioambiente y/o que ofrece una mejora para él.

- Es decir, son productos cuyo principal factor de elaboración es la sostenibilidad y cómo encaja ese producto en el mundo. A diferencia de la mayoría de los productos en los que el principal factor para su creación son los bajos costes o la rápida manufacturación, los productos eco-friendly ponen el freno al ritmo frenético de producción, pensando más en los beneficios de la funcionalidad del producto para el medio ambiente y su posterior reciclaje acabada su vida útil.

### **Características de los productos eco-friendly**

Son numerosas las características que distinguen a los productos eco-friendly de los comunes.

A continuación, te dejo una lista con los beneficios que presentan estos productos:

- Reducen la huella de carbono
- Libres de componentes tóxicos
- Ahorran energía
- No contaminan al medio ambiente
- Son biodegradables
- Son reciclables y/o han sido fabricados con materiales reciclados
- Parten de cultivos ecológicos

Para denominar a un producto como eco-friendly debe cumplir una o varias de las características citadas. (Bachiller, 2017)

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

## Anexo 14 Guiones para taller botánico

<b>“Conociendo el mundo natural de las plantas”</b>
<p><b>Bienvenida</b> Buenos días estimado público, sean todos ustedes bienvenidos al Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”, es un verdadero gusto poder contar con su visita, mi nombre es..... y tengo el agrado de acompañarlos el día de hoy.</p>
<p><b>Presentación de video</b> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=6Cnv290XusY">https://www.youtube.com/watch?v=6Cnv290XusY</a></p>
<p><b>Normas de seguridad</b> Es importante tener en cuenta las normas que ayudan a minimizar los impactos ambientales, recuerde que el JBRE representa un recurso en donde todos tienen derecho, pero a la vez obligaciones. Por favor para ingresar tome a consideración lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• No ingresar con mascotas.</li><li>• Camine exclusivamente por los senderos.</li><li>• Prohibido ingresar y transitar con bicicleta dentro de los predios del Jardín Botánico.</li><li>• Depositar la basura y desperdicios en los basureros destinados para el caso.</li><li>• Prohibido fumar puede causar incendios.</li><li>• Respetar la flora y fauna; se halla prohibido su recolección.</li><li>• Usar adecuadamente la infraestructura del Jardín.</li><li>• Por favor utilice los servicios higiénicos del Jardín; están a su disposición.</li></ul>
<p><b>Introducción</b> El Jardín Botánico, localizado a 5km. de la ciudad de Loja en la vía a Vilcabamba; a 214 m.s.n.m., con una precipitación anual de 900 mm y temperatura media de 15,3 °c. Fue fundado en 1949 por el ilustre Botánico Reinaldo Espinosa, cuenta con un área aproximada de 7 ha; es el más antiguo del Ecuador y el único ubicado en el nudo de convergencia de las corrientes bioclimáticas cálidas húmedas de la Amazonia y cálidas secas de la vertiente del Pacífico, situación que da origen a una diversidad florística única de la hoya y provincia de Loja. En los predios del JBRE se han inventariado 1385 especies vegetales entre nativas, exóticas y una considerable fauna asociada a este sistema. La ubicación de las plantas en el Jardín no obedece a una distribución sistemática ordenada, pero contribuye un laboratorio biológico inigualable en el país.</p>
<p><b>Contenido primer día (lunes)</b> <b>Temática:</b> Los jardines botánicos en la conservación de la flora.</p>
<p><b>Introducción</b> En el pasado el papel que han desempeñado los jardines en la conservación ha sido pasivo. Aunque en ellos se han cultivado individuos de especies en peligro de extinción, la selección de estos especímenes no formaba parte de un objetivo global ni respondía a un método de</p>

muestreo que asegurara una máxima representación de genotipos silvestres. Varios acontecimientos internacionales, entre los que destacan la elaboración de la Estrategia Mundial para la Conservación y el Convenio sobre Diversidad Biológica, fueron claves para impulsar el papel de los jardines botánicos como centros de conservación.

#### **Desarrollo**

- La Estrategia Mundial para la Conservación fue un documento elaborado en 1980 por la Unión Internacional de la Conservación de la Naturaleza (UICN), el Fondo Mundial para la Vida Salvaje, y otros organismos internacionales como FAO y UNESCO, con la finalidad de preservar la diversidad genética de los organismos vivos y asegurar la utilización sostenible de especies y ecosistemas.
- Para desarrollar esta Estrategia la propia UICN aprobó en 1984 su “Programa de Conservación de Plantas” y en 1985 organizó una Conferencia Internacional, celebrada en el Jardín Botánico Viera y Clavijo de las Palmas de Gran Canaria con asistencia de 175 botánicos de 39 países diferentes, en la que se elaboró la Estrategia de Conservación en Jardines Botánicos, que incluía los siguientes objetivos concretos a alcanzar:
  - Promover el uso de los jardines para desarrollar una concienciación pública sobre la necesidad de conservar las plantas.
  - Coordinar a los jardines como la red de conservación ex situ para plantas amenazadas mediante la instalación de bancos de semillas.
  - Tener bajo cultivo tantas especies amenazadas como fuera posible, cada una representada por el mayor número de individuos, como un seguro contra su pérdida en la naturaleza.
  - Tener colecciones de plantas disponibles para programas de educación ambiental, investigación, caracterización y evaluación de sus utilidades potenciales.
  - Propagar y cultivar plantas amenazadas para destinarlas al reforzamiento de poblaciones naturales o para la reintroducción en su hábitat natural (es decir, conservación in situ).
- El Convenio sobre Diversidad Biológica se elaboró en 1992 en Río de Janeiro y fue suscrito por la mayor parte de países del mundo. Desde su aprobación ha desarrollado diversos programas temáticos y entre los que se refieren a la diversidad vegetal destaca la Estrategia Mundial para la Conservación de Plantas, aprobada en abril de 2002 durante la conferencia celebrada en La Haya y actualizada en octubre de 2010 en Nagoya, ampliando hasta 16 las metas a lograr para preservar la diversidad genética.
- La meta nº8 indica: “Por lo menos el 75% de especies de plantas amenazadas deben ser conservadas en colecciones ex situ, preferentemente en sus países de origen, y al menos el 20% de ellas deben ser objeto de planes de recuperación y restauración”, lo que ha contribuido a potenciar y poner en valor los bancos de semillas en los jardines botánicos, siendo el más importante a nivel mundial el promovido por el Real Jardín Botánico de Kew, en Londres, denominado Banco de Semillas del Milenio, que conserva en la

actualidad unas 80.000 muestras de semillas de 37.600 especies recolectadas en 189 países y que tiene como objetivo llegar al 25% de la flora fanerogámica mundial (unas 60.000 especies) para el año 2020. Anteriormente he hecho referencia a la conservación “ex situ” e “in situ”.

- En la actualidad la conservación “in situ” se considera la mejor opción porque proporciona una serie de ventajas: - al conservar el hábitat natural de una especie se están protegiendo todos los componentes y funcionalidades del ecosistema - no es preciso conocer en detalle los requerimientos ecológicos de los organismos a proteger - el proceso evolutivo en el que se encuentra inmerso el organismo a proteger sigue su curso.
- En contraste, algunas de las técnicas de conservación “ex situ” (como un banco de semillas, o una colección viva de plantas en un jardín), con frecuencia son incapaces de proporcionar una muestra representativa de la diversidad genética intraespecífica, con el inconveniente añadido de que el proceso evolutivo se detiene, ya que los organismos fuera de su medio natural dejan de estar expuestos a las fuerzas de la selección natural.

### **Conclusión**

En consecuencia, parece lógica la priorización de las técnicas de conservación “in situ” frente a las técnicas “ex situ”. No obstante, el planteamiento no debe ser excluyente ya que se trata de técnicas complementarias: cuando la situación de una planta se vuelve crítica en su hábitat natural, las técnicas “ex situ” pueden constituir una medida de urgencia para evitar el deterioro irreversible de sus poblaciones. (Herranz, 2017)

### **Contenido segundo día (martes)**

**Temática:** Hábitos de respeto y cuidados hacia la naturaleza.

#### **Introducción**

La naturaleza es parte de nuestra vida y de nuestra salud.

#### **Desarrollo**

Normas básicas de respeto a la naturaleza:

- Cuidemos la vegetación

Hay que respetar y cuidar las plantas del campo. No tenemos que enseñar a arrancar flores y/o ramas. Si tenemos plantas en casa se pueden regar o plantar algunas semillas; o si vamos a dar un paseo por la naturaleza podemos conocer los tipos de flores y de árboles que tenemos alrededor. Los paseos por los jardines o por el campo, son una estupenda oportunidad para acercarnos a la flora y hacer que los niños interactúen con ella.

- La basura al contenedor

Desde pequeños tenemos que enseñar a tirar los desperdicios a la basura. Pero no sólo en casa, sino también fuera, y especialmente en lugares de naturaleza. No se abandona la basura en el campo ni se entierra para que se degrade (pues pasarán muchos años y siempre quedará su rastro). Si hacemos una excursión, siempre hay que llevar

bolsas de plástico para almacenar los desperdicios y luego depositarlos en el contenedor.

- **Seguir el sendero**

Cuando vayamos de 'aventura' con niños al campo o al bosque, hay que procurar no salirse del sendero marcado. Respetar el trazado y no tomar los atajos, que estropean el camino original, deterioran el suelo aumentando la erosión y son más peligrosos y agotadores por su pendiente.

- **Cuidar el agua**

Y qué sería de la naturaleza sin agua... bueno, ¡y de nosotros! Por eso es una de los elementos que más tenemos que cuidar y respetar en el campo. Respetemos las fuentes, los cursos de agua, los riachuelos, ríos, lagos... Nunca hay que echar en ellos jabones, detergentes, productos contaminantes o residuos.

### **Conclusión**

La educación ambiental va dirigida a formar valores, actitudes y conductas a favor del medio ambiente, por lo que es preciso transformar esas actitudes, conductas y comportamientos humanos, así como adquirir nuevos conocimientos. (Colectivo Tándem, 2017)

### **Contenido tercer día (miércoles)**

**Temática:** Los seres humanos y su capacidad de actuar sobre la naturaleza.

#### **Introducción**

Los seres humanos vivimos en un espacio, en un entorno natural, rural o urbano, y debemos entender que respetar este entorno es un deber que tenemos como ciudadanos.

Las personas modificamos el Medio Ambiente con nuestras actividades: al talar árboles, al quemar combustible, al cultivar la tierra..., puesto que somos miles de millones de personas y disponemos de mucha tecnología, estas modificaciones pueden ser muy importantes y en general afectar a todos los ecosistemas.

#### **Desarrollo**

Veamos los principales problemas medioambientales que se derivan de la actividad humana:

- **Contaminación:** se produce al liberar al medio sustancias que tengan efectos negativos sobre el mismo.
- **Calentamiento global:** efecto provocado por el exceso de dióxido de carbono en la atmósfera, que impide que parte de la radiación sea emitida hacia el espacio. Este fenómeno provoca que poco a poco la Tierra vaya aumentando la temperatura, lo que tiene como consecuencia inmediata el cambio acelerado del clima.
- **Deforestación:** la deforestación es la pérdida de bosques. Se produce para conseguir espacios para cultivos, para aprovechar la madera o construir carreteras, urbanizaciones, etc.
- **Pérdida de biodiversidad:** la biodiversidad es la variedad de especies de seres vivos que hay en un ecosistema. La pérdida de biodiversidad es consecuencia directa de los tres problemas medioambientales anteriormente citados.

El respeto a la naturaleza: El respeto se refiere al saber valorar, el reconocer las necesidades de otro y de tener consideración.

- Cuando el respeto se relaciona con la naturaleza se refiere a la valoración del Medio Ambiente en el que vivimos, de los animales, plantas y todo aquello que hace posible la vida en el planeta.
- Así mismo, se refiere a la consideración hacia la naturaleza y al reconocimiento de las "necesidades" de la misma, que vendrían a ser las condiciones necesarias para que pueda seguir existiendo y desarrollándose como tal.
- O sea, el respeto por la naturaleza, no sólo es valorarla sino tomar las medidas necesarias para no dañarla, lo que viene a ser una conciencia ecológica.
- Por tanto, el respeto a la naturaleza y al entorno es, ante todo, una cuestión de sentido común puesto que nuestro entorno influye y repercute directamente sobre nuestra salud y nuestro propio bienestar.
- Atacar el entorno y atacar a la naturaleza es, a la larga, atacarnos a nosotros mismos. Si no sabemos utilizar de manera lógica y equilibrada los recursos que la naturaleza nos ofrece estamos rompiendo una cadena de equilibrio y armonía, que se volverá en contra nuestra.

### **¿Cómo podemos contribuir nosotros al cuidado del medio ambiente?**

El cuidado del planeta y el respeto hacia el medio ambiente son asuntos en los que todos deberíamos sentirnos involucrados y por los que deberíamos esforzarnos diariamente para hacer nuestra pequeña contribución.

Todo el mundo sabe que hoy en día el cuidado del medio ambiente es fundamental para nuestra calidad de vida actual y para nuestros hijos en el futuro. Muchas veces culpamos a las grandes industrias de algunos problemas ambientales como la contaminación o el excesivo gasto energético, pero no tomamos conciencia de que nosotros también podemos ayudar desde casa.

- Desde muy pequeños, podemos y debemos aprender a respetar el entorno (nuestras cosas, nuestra casa, la ciudad o el pueblo donde vivimos, la naturaleza...). Es necesario que, desde que se empieza a tener uso de razón, la relación con la naturaleza y con la comunidad sea respetuosa. Saber que pequeñas y simples actitudes pueden contribuir al cuidado de la naturaleza y a evitar problemas ambientales.
- Lo primero es que debemos aprender a respetar nuestro entorno más inmediato: si vamos pintando las paredes o mesas, dejando papeles por donde pasamos, ensuciando calles y plazas y más, difícilmente seremos sensibles a problemas más globales.
- Las mejoras ambientales no sólo se pueden dar desde plataformas ambientales organizadas y fuertes, sino que los individuos podemos realizar pequeños cambios que pueden llegar a ser de gran importancia. Los pequeños cambios son poderosos puesto que

pueden llegar a tener una influencia universal. Cada día realizamos un montón de acciones y actividades en nuestros hogares que pueden tener efectos más o menos agresivos sobre el medio ambiente: la energía que utilizamos, la forma de trasladarnos, el reciclaje de los residuos que generamos, el consumo del agua, el uso de materiales tóxicos. Por tanto, debemos actuar en la medida de lo posible de forma que los efectos de nuestras acciones impacten lo menos posible.

- Si eres una persona preocupada por la defensa del medio y deseas colaborar con alguna asociación o grupo que trabaje por los intereses de la humanidad puedes asociarte a alguna de las muchas organizaciones que colaboran en la defensa del medioambiente y del entorno.

### **Conclusión**

Si queremos respetar la naturaleza tenemos que encontrar, individual y colectivamente, otro estilo de vida. No sólo se impone consumir productos más ecológicos, también hay que consumir menos, reciclar, ahorrar agua y energía, no utilizar productos tóxicos, reciclar.

Es necesaria una reflexión continua sobre nuestra relación con el entorno y sobre nuestra responsabilidad en la contribución que podemos aportar al entorno para mejorarlo. (Fundación Tirajala, 2017)

### **Contenido cuarto día (jueves)**

**Temática:** Dinámica en grupos en la que se debe buscar una especie de flora del JBRE.

#### **“Abrazo al árbol”**

**Entorno:** JBRE.

**Descripción:** Vamos paseando por el Jardín Botánico. El animador grita un número (o lo transmite dando pitidos con un silbato). Rápidamente tenemos que formar grupos, dándonos la mano alrededor de un árbol, abrazándolo. Entonces nos presentamos entre los que estemos en torno al árbol. A otra señal nos soltamos y continuamos el recorrido, hasta que se grite otro número, repitiendo sucesivamente los abrazos y presentaciones. Hay que intentar juntarnos cada vez con personas diferentes y que no conozcamos previamente. (Rodríguez L. , 2018)

### **Contenido quinto día (viernes)**

**Temática:** Dinámica identificación de especies botánicas mediante pistas.

#### **“Las hojas”**

**Distribución:** Sentados en círculo en la Sección Arboretum (ruedo de pinos)

**Material:** Hojas de diferentes especies.

**Descripción:** Cada persona trae una hoja diferente (intentar que no se repitan especies o, en caso de ocurrir, que se diferencien unas de otras). Nos sentamos en círculo. Cada uno ve la suya contra el sol (sus venillas, forma) Después siente su olor, tacto, imperfecciones. Una vez hecho esto, se pasa la hoja al de la derecha, repitiéndose las acciones con la hoja que nos llegue. Esto se puede hacer varias veces. Al final,

se juntan todas y se van sacando de una en una. Cada uno tiene que reconocer cuál era la suya original.

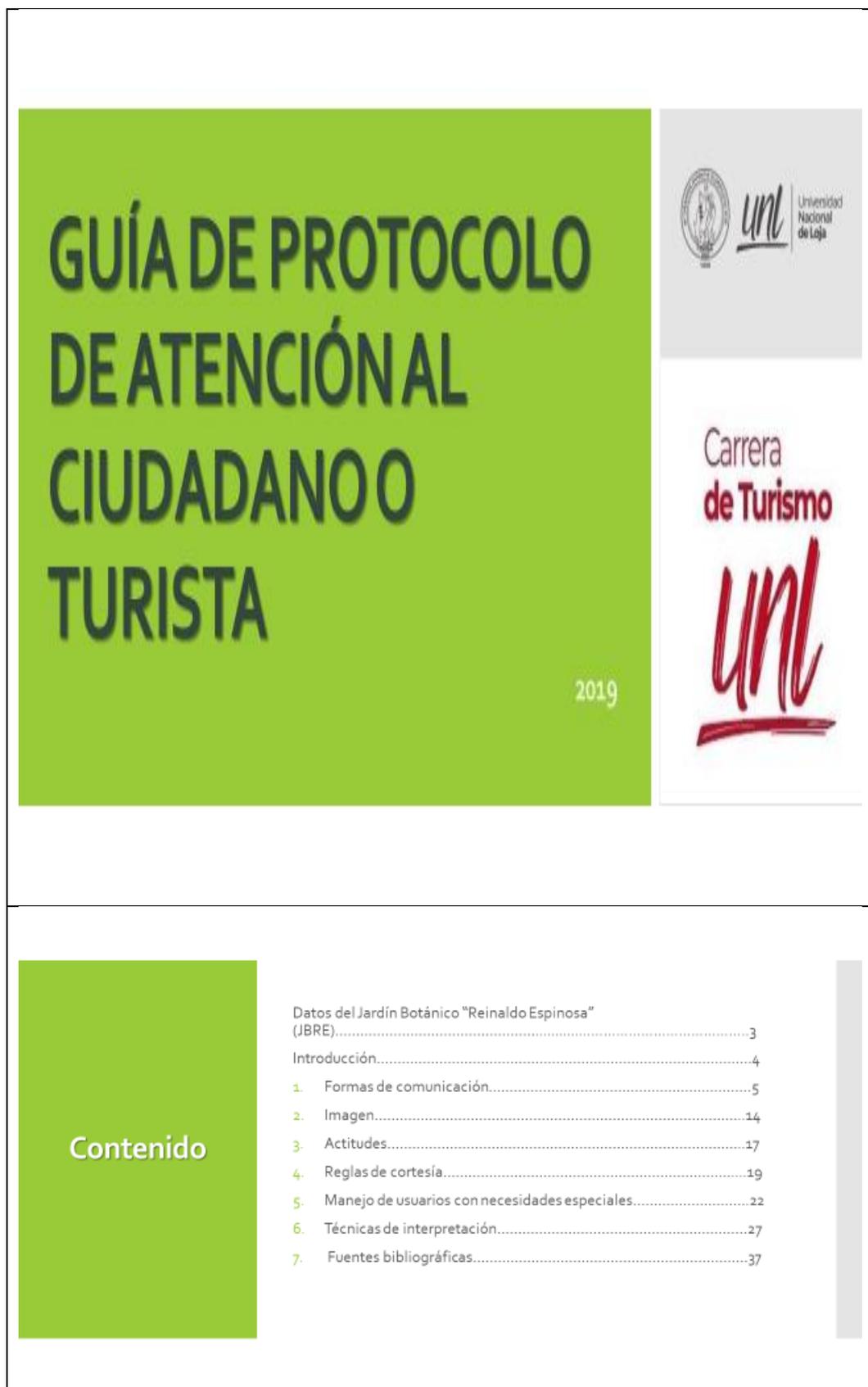
Podemos terminar ayudando a las hojas a cumplir con su destino (volver al suelo para servir de alimento de otras plantas), rompiéndolas y enterrándolas.

**Hablar sobre:** Qué papel tienen las hojas en las plantas, por qué varían las formas (por ejemplo, las del pino que son como agujas), por qué se caen de los árboles. (Rodríguez L. , 2018)

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

## Anexo 15 Guía de protocolo de atención al ciudadano o turista



## Datos del Jardín Botánico "Reinaldo Espinosa" (JBRE)

El Jardín Botánico Reinaldo Espinosa (JBRE) se encuentra ubicado en la ciudad de Loja perteneciente al cantón y provincia de Loja, en la parroquia urbana de San Sebastián, en el sector El Capull, en la avenida Exodo de Yangana y avenida Reinaldo Espinosa.

Fue creado en 1949 por el Botánico Reinaldo Espinosa, que encontró el lugar adecuado en condiciones climáticas propicias para el desarrollo de especies vegetales nativas e introducidas.

### Misión

- Impulsar la investigación y educación ambiental para lograr la conservación ex-situ de la flora nativa y endémica de la región sur del Ecuador.

### Visión

- Ser líder de la conservación ex-situ de la flora nativa y endémica de la región sur del Ecuador.

### Teléfono

- (07) 3027930

### Correo

- herbarioloja@unl.eu.ec

3

## Introducción

- La atención y el servicio a los ciudadanos o turistas es uno de los aspectos que mayor relevancia ha venido adquiriendo el Jardín Botánico "Reinaldo Espinosa" de la ciudad de Loja, para ello se ha diseñado la guía de protocolo de atención buscando fortalecer y promover la cercanía entre el personal del Jardín y los usuarios garantizando una atención de calidad, buscando siempre la satisfacción del turista con la información y amabilidad que se brinda en cualquier lugar que existe interacción con el público.

4

## 1. Formas de comunicación

La comunicación mejora la motivación, porque las personas se sienten más aceptadas y comprometidas. Su autoestima, la satisfacción en el trabajo y la cooperación con otros, aumentan de manera considerable. La comunicación es un proceso de dos vías, en donde se debe saber escuchar y comprender que ésta no es sólo verbal, si no también corporal.

### Comunicación verbal

La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral, cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y ésta lo comunica por medio de su voz. Algunos elementos de la comunicación verbal son:

**Confianza:** Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades. Para esto es necesario seguir las siguientes indicaciones:

- Hable directo al usuario y mirándole el rostro.
- Cuando se dirija hacia él háblele de usted.
- Muéstrese humano y sensible.
- Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles, y explicaciones complejas.
- No interrumpa, deje que el usuario hable primero.
- Escuche con cuidado, no se distraiga.
- Tome notas, si fuese necesario.

5

*Respiración:* Respire en forma natural, con tranquilidad. Aprenda a respirar profundo y elimine la ansiedad.

*Sonría:* Una sonrisa transmite confianza.

*Sencillez y brevedad:* Hable con términos y vocablos simples. Hable lo necesario.

*Orden:* Hable ordenadamente, tenga un principio, un desarrollo y un final.

*Convicción:* Su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con el usuario.

#### **Aspectos que impiden la buena comunicación verbal**

- No sea prepotente, sea modesto al presentar sus ideas y paciente mientras escucha.
- No sea egocéntrico (es que yo...porque yo...yo he pensado...)
- Recriminar al interlocutor (está equivocado...no me ha entendido...).
- Lapsos o mente en blanco (eeh...sabe queee...estee...)
- Falta de habilidad interpretativa o narrativa.
- Timidez o indiferencia.
- Sentimientos, estados de ánimo.
- Escala de valores (lo que es poco para una persona, puede ser mucho para otra persona, o lo que es caro para una persona, puede ser barato para otra persona).

6

**Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del usuario, tales como:**

- ¿Entiende? –Connota que el usuario es poco inteligente.
- ¿Pero es que no ha leído el documento, señor?
- ¿Y qué esperaba?
- A mí no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento.
- Creo que anda en el baño o tomando café.
- Él está ocupado resolviendo un asunto importante. Recuerde, nada es más importante que el usuario.
- Es que en ese departamento nunca contestan.
- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento.
- Eso era antes. Ahora lo hacemos diferente.
- Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado.
- Espere un momento. Tengo una llamada. El usuario presencial, es primero que el teléfono.
- Estoy muy ocupado en este momento.
- Explíquese bien, porque no lo entiendo.
- La persona responsable de eso está enferma. ¿Podría volver otro día?

7

- Mire señor, mejor vuelva cuando tenga todo listo.
- No sea impaciente, por favor.
- No tengo idea, mejor pregúntele a otro compañero.
- Perdona, pero si no me explica cómo se debe, yo no puedo atenderlo.
- Pero, ¿no leyó las instrucciones?
- Debí fijarse en eso antes de hacer el trámite.
- Ya le contesté eso.

**Además, evite la excesiva confianza con los usuarios. Deles siempre un trato profesional. Nunca use frases como las siguientes:**

- ¡Sí corazón, yo le dejo el mensaje!
- ¡Doc, cómo estás! o ¡tata cómo estás!, aunque sea un conocido en el trabajo se debe de actuar de manera profesional. El nombre completo
- ¡No, mi amor, eso era antes!
- ¡Bueno, mi reina, con mucho gusto!
- ¿Cómo vas? No se tutea al usuario.

### La técnica de preguntas

Toda conversación es un intercambio de preguntas y respuestas, por lo tanto es necesario dominar la técnica de preguntas. Esta técnica consta de tres tipos de preguntas:

*Abierta:* preguntas fáciles que ponen a hablar. Dan confianza y se obtiene información. Ejemplos:

- ¿Qué se le ofrece?
- ¿En qué le puedo ayudar?
- ¿Está contento cómo lo atendieron?

*Pregunta con Pregunta:* evita discusiones, aclara conceptos y mantiene control. Debe usarse con cuidado, a muchas personas no les gusta que les devuelvan preguntas con otra pregunta. Ejemplo:

- ¿Cuándo puedo venir a recoger el trámite? R/ ¿Para cuándo lo necesita?
- Directa o Cerrada: lo acerca a áreas de mutuo acuerdo, le ayuda a convencer al usuario de sus objetivos. Generalmente la respuesta es sí o no. Ejemplos:
- ¿Me envía el trámite? ¿Lo llamo a las 8 a.m.? ¿Firmamos el contrato?

### Comunicación no verbal

La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal, a continuación se mencionan los principales elementos:

- **Naturalidad:** actúe con naturalidad, sin poses extrañas o que hagan sentir mal al usuario.
- **Contacto visual:** mire al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión, sinceridad y valentía.
- **Labios:** no se los muerda, ni se los humedezca con la lengua, son muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión. Mantenga la boca cerrada, ambos labios unidos. Esto denota calma y seguridad en sí mismo, en cambio, la boca abierta, la mandíbula caída, sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa.
- **Forma de sentarse:** no cruce las piernas, mantenga ambos pies sobre el piso, las manos sobre las rodillas o escritorio e inclínese ligeramente hacia delante. Esto sugiere seguridad en sí mismo. Mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas sugiere nerviosismo o impaciencia, timidez, temor. Evite los movimientos constantes y abruptos: éstos denotan intranquilidad e inquietud.
- **La voz:** la voz dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Una voz vacilante es sinónimo de inseguridad y timidez. Generalmente revela que la persona no domina el tema sobre el cual está hablando. Un tono moderado y uniforme, audible en todo momento, revela seguridad y dominio de lo expresado. Con ello se logra más impacto y firmeza. Un tono bajo sugiere timidez, poca capacidad de decisión, inseguridad. Un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza.
- **Las manos:** contrólelas en todo momento. Mantenga sus manos visibles, ocultarlas debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, sugiere timidez, falsedad y temor.

10

- **Aprenda a escuchar:** una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que escucha. Para escuchar es importante hacer lo siguiente:
- No interrumpa y no se distraiga.
- Escuche con cuidado las principales ideas.
- Observe a la otra persona cuando le habla.
- Inclínese hacia la persona que le habla.
- Demuestre que está profundamente interesado (a).
- Haga preguntas.
- Concrétese al tema que le plantea.
- **Sonría:** La sonrisa se escucha por teléfono. Hace la voz más cálida y más simpática.
- **Vocalice:** Vocalice las palabras bien y moderadamente de manera que sea fácil de entender para el usuario. No ingiera ningún alimento, ni agua embotellada, ni goma de mascar, porque perjudica la conversación.
- **Hable lentamente:** Dese todas las oportunidades para hacerse comprender; porque al estar en el teléfono, no puede ayudarse del lenguaje corporal.
- **Escuche:** Cuando el otro se todas las oportunidades para hacerse comprender; porque al estar en el habla, hágale saber que lo escucha ("sí", "ya veo", "de acuerdo", "ajá", etc.).
- **Anote:** Esto le permite fijar mejor las ideas y le evita repetir la llamada.

11

#### Algunas frases para

##### *Recibir:*

- "Buenos días" ... (Tardes o noches) "¿En qué le puedo servir?"

##### *Orientar:*

- "¿En qué le puedo ayudar?"

##### *Hacer esperar:*

- "Le ruego esperar un momento".
- "En este momento estoy atendiendo a otro usuario, por favor, espere un momento".

##### *Cuando la espera es muy larga:*

- "Voy a durar mucho tiempo para poder atenderlo, si usted gusta, me puede dar su teléfono y lo llamo luego". Debe devolver la llamada según lo prometido.

##### *Hacer deletrear el nombre:*

- ¿Me puede deletrear su nombre?

##### *Hacer repetir:*

- "Disculpe, tengo mala recepción". ¿Puede repetir por favor?

##### *Despedida:*

- "Le agradezco su llamada. Que tenga un buen día".
- "Le agradezco su tiempo. Que tenga un buen día".

#### Para dejar un mensaje, usted siempre debe recopilar los siguientes datos:

##### *Destinatario*

- "Es un mensaje para..."

##### *Quién llama*

- Nombre de la persona que deja el mensaje

##### *El objeto de la llamada*

- "Es con respecto a..."

##### *La finalidad de la llamada*

- El destinatario debe saber qué hacer, qué preparar, cuál es el problema.

##### *Seguimiento*

- Cuál de los dos llamará al otro.

##### *Dónde y cuándo*

- Cuándo y a qué número volverá a llamar usted.

## 2. Imagen

- La imagen de una persona, producto, empresa, institución pública o privada, se construye por medio de relaciones a largo plazo con todos los tipos de público con los que se relaciona, sean usuarios, amigos, familiares, proveedores, compañeros, gobierno, diversos grupos de opinión. La imagen no sólo se trata de un logotipo y algunas actividades de relaciones públicas, se trata de relaciones personales y productos con atención y servicio al usuario de calidad.

14

### Primera impresión

La primera impresión es un proceso de percepción de una persona a otra, que transcurre en muy poco tiempo. Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión. Habitualmente no somos del todo conscientes de las informaciones que la configuran. Los componentes de la primera impresión son:

¿Qué apariencia tengo? (lo que ven) La apariencia tiene que ver con los rasgos físicos, apariencia personal, expresiones, tacto y movimientos del cuerpo.

¿Cómo hablo? (la voz) En cualquier contacto, se convierte en la fuente de información, con la que se tratarán de cubrir las lagunas que aportaría lo visual. Las características más importantes son:

- Rapidez
- Volumen o tono
- Calidad o timbre
- Articulación o dicción

¿Qué digo? (las palabras) ¿Cómo enfoco los asuntos? ¿Qué pienso y cómo lo expongo?

Lo negativo: Estilo y actitud restrictiva, términos, expresiones, léxico, entre otros.

Lo positivo: Estilo directo y afirmativo; no restrictivo, sin disculpas ni evasivas; simple, organizado, coloquial, conciso, animado, breve y puntual, incluso participativo.

¿Cómo escucho?

- No interrumpir
- Dar señales de retroalimentación. Escuchamos y entendemos su mensaje.
- Utilizar los términos del interlocutor(a). Responderle.
- Demostrar interés pidiendo aclaración a lo que oímos.

15

#### Entorno y organización personal

- Tenga el área de trabajo limpia y ordenada.
- Muéstrese ordenado y organizado.
- Tenga a mano lo que necesita para hacer su trabajo.

#### ¿Cómo proyectarse exitosamente?

- El impacto que logre en el usuario puede significar la diferencia entre una percepción de calidad y una de servicio deficiente.

Los usuarios primero tenderán una impresión por lo que vean externamente, lo cual abarca su higiene personal, su apariencia, su presentación personal, sus modales, su forma de caminar, cómo sonríe e incluso, entre otros aspectos, cómo da la mano.

- Cuide su higiene personal, desde su cabello y la forma en que lo peina, así como el estar bien rasurado o con una barba bien cuidada, si es hombre, y usar un maquillaje discreto, en caso de las mujeres. Los colores y cortes de cabello, también deben ser discretos. Nada de accesorios de colores llamativos.
- Tenga especial cuidado con su rostro. El 80% de la atención del usuario se dirigirá a su rostro. Procure que su expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos. No use exceso de maquillaje.
- Cuide sus manos y uñas. Por la imagen, las manos, dedos y uñas, también deben lucir limpias y cuidadosas. Las uñas en las mujeres no deben de estar a medio pintar. Ni pintadas con colores fuertes.
- Recuerde que el impacto que logra, no sólo le llega al usuario por sus ojos, sino por los otros sentidos. Sea consciente de ello.
- Cuide mucho su aliento. Un descuido en esa área puede ser desagradable a su interlocutor(a).

### 3. Actitudes

Las actitudes están relacionadas con las motivaciones y la forma en que se relacionan los funcionarios entre funcionarios y éstos con los usuarios. Existen dos tipos de motivaciones:

*Motivación Positiva:* Es cuando las personas hacen las cosas convencidas de que deben hacerlas por su bien y el bien de los demás, desean quedar bien. Esta motivación requiere de dos componentes:

- Estímulos: las personas que hacen las cosas porque tienen algún estímulo, dan todo.
- Reconocimiento: las personas hacen las cosas porque saben que se les reconoce cuando las hacen bien y se les ayuda a superarlas, cuando las hacen mal.

*Motivación Negativa:* Es cuando las personas hacen las cosas por temor. Se presenta de dos maneras:

- Intimidación: Las personas hacen las cosas por temor a castigos y sólo harán lo que se les pida, aunque puedan dar o hacer más.
- Manipulación: Las personas hacen las cosas, porque el que las pide, les ofrece algo a cambio.

#### Actitudes Adecuadas en Atención al Usuario

- Mentalidad triunfadora: el aspecto más importante en la psicología de la motivación está en la mentalidad con que se enfrenta la vida.
- El poder de la actitud positiva: toda victoria es obtenida antes de que empiece la batalla.
- Enfrente la adversidad: busque oportunidades en los obstáculos.
- Tenga un propósito: trabaje pensando en la meta laboral y personal. Alcance sus sueños y metas, piense en ganar.
- Haga sacrificios: para lograr algo, siempre hay algo que sacrificar.
- Adáptese, no se resista al cambio: no vea para atrás, porque lo alcanzan. Para lograr grandes cosas, debe empezar por hacer las pequeñas primero bien.
- Nutra su imagen: cultive su auto-confianza. La preparación evita la presión, porque construye confianza. Tenga fe.
- Comprométase con la excelencia: los altos estándares empiezan con uno mismo. En tiempos duros los estándares deben subir, no bajar. Dé más de lo que se espera.
- Confidencialidad: debe salvaguardar en todo momento la discreción laboral, es decir, que toda información relacionada con el usuario interno o externo, no puede ser divulgada a ningún nivel.

## 4. Reglas de cortesía

- Salude al usuario: En el momento en que entre en contacto con un usuario, debe llevar la iniciativa con el saludo. Sonría y diga, de acuerdo con la hora del día: "Buenos días", "Buenas tardes", "Buenas noches".
- Identifíquese: Luego del saludo, diga su nombre con claridad. En caso de que el usuario no lo conozca a usted.
- Ofrezca su ayuda de inmediato: Para hacerlo, agregue a continuación la frase "¿En qué le puedo servir? También, "¿En qué le puedo servir hoy?", la cual deja la sensación de que reconoció al usuario y que él ya estuvo ahí antes.
- Use el nombre del usuario: Si ya conocía al usuario o si ya lo identificó por medio de su documento de identidad, emplee el nombre del usuario, tanta veces pueda, pero sin abusar.
- Use frases que demuestren su cortesía y despídase agradeciendo.

Pronunciar frases como "con mucho gusto", "es un placer", "no hay de qué", y expresar "muchas gracias" al despedirse del usuario, continúan siendo recursos ganadores en el mundo del servicio al usuario. El funcionario debe llevar la iniciativa al momento de despedirse.

## 5. Manejo de usuarios con necesidades especiales

Es necesario ofrecer un servicio especializado a las personas con necesidades especiales.

Dentro de las personas que merecen un servicio preferencial podemos citar:

- Personas con alguna discapacidad (en sillas de ruedas, no videntes, sordomudos, entre otros).

El interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, es primordial en cuanto calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes y cualquier deficiencia física, mental o sensorial que limite, sustancialmente, una o más de las actividades principales de un individuo.

*Entendiendo a la persona con alguna discapacidad física:* La discapacidad física, generalmente, no significa discapacidad mental. Entre las personas con alguna discapacidad física hay profesionales, empresarios y personas que, a parte de su situación física, llevan una vida normal. Así que no les trate como si fueran impedidos mentales. Atiéndalos con cortesía, pero no los haga sentir inútiles. Generalmente, ellos pueden desenvolverse muy bien en el mundo de los no discapacitados. Identifique la discapacidad del usuario y ayúdelo de acuerdo con su necesidad específica.

*Adultas Mayores*

Se debe garantizar a las personas adultas mayores igualdad de oportunidades y vida digna en todos los ámbitos.

También debemos brindar especial atención a:

- Señoras en evidente estado de embarazo.
- Padres de familia con hijos pequeños (bebés en brazos).
- Menores de edad que llegan solos a solicitar información.

Sea cortés: Intente colaborar al máximo con estos usuarios. Si es posible, acompañelos durante su visita, ayúdelos.

20

### *Menores de Edad*

Menores de edad que ingresan a nuestras instalaciones, acompañados por sus padres u otro adulto, también deben ser objeto de nuestra atención y de nuestra amabilidad. Indudablemente, cuando se trata bien a los hijos, los padres reaccionan con sentimientos de empatía hacia quien prodiga ese cariño. Por eso, siempre que el tiempo y la situación se lo permitan, entre en contacto emocional con ellos.

A continuación lo que se debe hacer ante la presencia de un menor de edad:

- Exprese una palabra halagüeña sobre el menor.
- Pregúntele el nombre.
- Si el menor hace una pregunta, intente descender a su nivel y responda adecuadamente.
- Al final, no olvide despedirse también del menor.

21

## 6. Técnicas de interpretación

- La interpretación del patrimonio natural y cultural requiere para su aplicación tanto de habilidades innatas como aprendidas, con el fin de poder desenvolverse con propiedad. El objetivo de la interpretación es transmitir al visitante, por medio de diferentes técnicas de comunicación, un mensaje claro, y así asegurar su correcta recepción. La interpretación ayuda a los visitantes a explorar la importancia de los recursos del área y entender su significado.

### *¿Cómo se puede transmitir un mensaje interpretativo?*

Existen dos formas de transmitir los mensajes: de manera directa e indirecta.

- La manera directa implica la relación presencial con un guía que explica y transmite los mensajes. Existe una interacción directa entre el guía y el visitante.
- La manera indirecta se refiere a folletos, carteles, medios audiovisuales, señales, documentos informativos, etc. En síntesis, todo material producido para que los visitantes conozcan determinada área, espacio, evento o muestra.

22

El objetivo es que a través del uso de estas dos formas de transmisión de mensajes se establezca una relación entre los significados de lo que se muestra y el interés de los visitantes, asegurando el entendimiento y la funcionalidad.

El intérprete debe lograr que los mensajes emitidos construyan conexiones entre las experiencias propias de los visitantes y el espacio visitado. Se puede hacer uso de comparaciones para explicar de manera clara el significado de algunas cosas.

### *¿Cómo debe prepararse un intérprete del patrimonio?*

El intérprete debe conocer profundamente el recurso o el espacio que va a mostrar, así como manejar una información detallada y a la vez general sobre los temas a los que va a referirse. Debe tener claro el tema que tratará en cada experiencia y conocer los intereses y el perfil de los visitantes que guiará. Igualmente, el intérprete tiene que haber realizado con antelación la ruta y experimentado las dinámicas que utilizará con los visitantes. Se recomienda elaborar un guión tentativo que oriente y ordene la experiencia.

*¿Qué pasos se debe seguir en un proceso interpretativo?* En un proceso interpretativo se requiere realizar una secuencia constituida por los siguientes pasos, que corresponden a diversas experiencias aplicadas en otros países:

23

- **Paso 1** Seleccionar un lugar, un objeto, un personaje o un acontecimiento tangible sobre el cual se quiera destacar su significado e importancia ante los visitantes.
- **Paso 2** Identificar los significados intangibles que surgen de ese patrimonio tangible; por ejemplo, árbol, parque, laguna, río o catarata.
- **Paso 3** Identificar los conceptos intangibles que representen valores universales; por ejemplo, paz, salud, muerte o belleza, entre otros.
- **Paso 4** Identificar a la audiencia.
- **Paso 5** Escribir un enunciado que represente lo esencial de ese recurso, qué tiene de especial o por qué es importante. Conviene incluir un concepto universal en ese enunciado.
- **Paso 6** Seleccionar las técnicas interpretativas adecuadas para facilitar las oportunidades de conexión con los significados por parte del público.
- **Paso 7** Utilizar el enunciado para organizar oportunidades de conexión y desarrollar las ideas secundarias de forma coherente.

#### *Charla introductoria*

- Es la parte más importante de toda excursión, necesaria para el buen desenvolvimiento de la actividad turística. Es el momento en el que se transmiten indicaciones, como los objetivos del recorrido, el equipo necesario, la duración y el comportamiento que se espera del visitante durante el paseo.
- El intérprete debe conocer a su audiencia (de dónde provienen, expectativas, edad, género, profesión, intereses, etc.) para brindar una información oportuna que se oriente a los significados y la importancia del recurso o el espacio.
- Es importante asegurar la atención del visitante. En tal sentido, los mensajes emitidos deben ser de fácil comprensión, amenos, entretenidos y organizados, y deben acercarse al visitante a partir de su propia experiencia.

#### *Modulación de la voz*

- Se debe modular la voz con el fin de dar énfasis a aquella parte de la información que lo justifique. De igual manera, se debe elevar la voz para llamar la atención de los visitantes que estén distraídos o causen desorden. Es importante no dar explicaciones monótonas y con un mismo tono de voz, ya que no se despierta el interés ni se aporta relevancia al tema tratado. Se debe asegurar que tanto el primero del grupo como el último puedan oír bien y presten atención.

#### *Turnos / Rotación*

- Una excelente manera para dar oportunidad a cada uno de los visitantes del grupo de ubicarse justo detrás del guía, que es quien encabeza la expedición, es programando turnos. Al inicio del recorrido, de manera clara, se menciona que cada 10 minutos sería recomendable cambiar de turno para que todos puedan estar cerca del guía y gozar de una mejor observación. Es en estos turnos cuando se conversa con cada uno de los visitantes y se pueden conocer mejor sus intereses particulares. Si algunos visitantes no apoyan la idea, se les debe explicar las razones antes expuestas y el mismo guía debe propiciar la rotación durante el recorrido.

### **Media luna**

Para compartir la información es recomendable que en cada parada se ubique a los visitantes en una posición de media luna, mirando al guía, para que todos puedan escuchar la explicación, ver alguna ilustración u objeto o apreciar los gestos que ayudan a mostrar una idea. De esta manera es posible dirigirse a cada visitante y mirarlo de frente. Se debe considerar el espacio que se tiene (mantener una distancia prudente) para no causar incomodidad al grupo.

### **Mil ojos**

Es común esperar que el guía señale cada punto de interés durante el recorrido, aunque es bueno, antes de empezar el recorrido, indicar a los visitantes que ellos también deben estar atentos («con sus cinco sentidos en alerta») para ubicar animales u objetos interesantes, sea en el bote o la trocha. El guía, al encontrarse al frente del grupo, debe estar pendiente de lo que haya delante y encima suyo, incluso de algún peligro posible, mientras los visitantes disfrutan y buscan con detenimiento y curiosidad. Es importante recordar que deben observar pero ser cuidadosos para evitar picaduras, mordeduras, cortes y otros riesgos.

26

## **7. Tipos de recorridos interpretativos**

Los recorridos interpretativos son experiencias y servicios que se brindan generalmente por senderos previamente definidos y acordados e implican un contacto directo del público con el recurso o el lugar que se desea conocer. Como ya se indicó, existen dos tipos de recorridos interpretativos: autoguiado y guiado.

A continuación se exponen las características y los métodos a emplear en cada uno de ellos:

### **Recorrido interpretativo autoguiado**

Es una actividad interpretativa en una ruta específica a lo largo de la cual el público es autónomo para la interpretación de los rasgos, mediante la utilización de diversos medios. La dirección puede ser indicada por medio de instrucciones en un folleto o marcas en la ruta: flechas, estacas o signos en el suelo.

#### **Métodos a emplear**

##### **Paneles explicativos**

Es un método práctico debido a su relativo bajo costo y facilidad de cambiar o mejorar sin alterar el resto del sendero. Se recomienda comenzar por este sistema al establecer un itinerario interpretativo; por ejemplo, antes de editar un folleto. Se debe tener presente también su posible impacto visual en el paisaje, por lo que el buen diseño es fundamental.

##### **Folleto**

Los textos del folleto van acompañados por números correlativos que coinciden con los marcados en el sendero, sean postes, estacas, etc. El folleto permite una interpretación más detallada y sirve además como recuerdo, dado que puede llevarse a casa. Es especialmente útil en itinerarios que pueden llegar a congestionarse, pues evita las dificultades que supondría acercarse a un panel.

##### **Exhibiciones**

Poco utilizables en exteriores debido al clima, el vandalismo y las dificultades de mantenimiento. Sin embargo, su aplicación es posible a un costado del sendero: paneles grandes, muestras de rocas catalogadas, reproducción de huellas de animales, etc. Lo que añade atractivo y significado a la interpretación.

##### **Métodos de audio**

Puede ser un poste de escucha, grabaciones transportables (audio-guías y otros) o teléfonos celulares.

27

#### *Planificación general de un sendero autoguiado*

a) Establecer objetivos interpretativos y de gestión.

b) Conocer al destinatario.

- Intensidad de la demanda.
- Variaciones de la demanda.
- Tipo de visitantes.

c) Decidir si el sendero será temporal o permanente.

d) Planificar la ruta a seguir.

#### **Factores interpretativos:**

- Estaciones y rasgos significativos e interesantes.
- Sorpresa, misterio.
- Mensajes bien elaborados y agradables.

#### **Factores físicos:**

- Ruta circular o en «U».
- Distancia de recorrido adecuada.
- Relieve, obstáculos, visibilidad. Accesos bien señalizados.
- El número de puntos o rasgos interpretativos varía en cada situación particular. Suelen ser adecuadas doce paradas por kilómetro de recorrido; el problema no estriba, sin embargo, en encontrar un número suficiente de rasgos con potencial interpretativo, sino en elegirlos más adecuados y dejar de lado aquellos de menor interés.

### *Recorrido interpretativo guiado*

El recorrido guiado es una ruta que realiza por un área un grupo de personas, nunca más de veinte, acompañados por un guía o un intérprete. Este va explicando los rasgos más sobresalientes, al tiempo que estimula al grupo a participar activamente y usar sus sentidos.

- Es un servicio que adapta la interpretación a las necesidades de los participantes y puede incorporar acontecimientos espontáneos o imprevistos. El itinerario guiado ofrece la posibilidad de mantener un intercambio de información bilateral, por lo tanto, es una actividad apta para quienes gusten del contacto con otras personas.

### *Planificación y preparación*

a) Definir la oración-tema y los conceptos a tratar.

- Establecer claramente los objetivos específicos
- Preparar una introducción y un comienzo efectivos.
- Prever una conclusión para el final.

b) Considerar los factores de la ruta.

- El sitio debe ilustrar bien el tema y los subtemas.
- La ruta y todo el lugar han de tener una adecuada capacidad de carga para soportar las visitas.

29

- Hay que detectar la fragilidad de ciertos rasgos como elementos arqueológicos, nidificación de aves, plantas exóticas, etc., para no ocasionar daños.
- Se debería contar con un estacionamiento cerca del comienzo del recorrido, que sea seguro y fácil de encontrar.
- El acceso debe contar con una buena señalización y el camino tiene que estar en buenas condiciones.
- Hay que tener previstas rutas alternativas para el mal tiempo o grupos muy numerosos. Estas rutas deben ser las de acceso más rápido al punto de finalización o a un lugar de refugio.
- Conviene tener claridad sobre los derechos legales de acceso a ciertas propiedades o zonas bajo protección especial.
- Hay que procurar que el largo del recorrido y su duración sean los apropiados al público al que está destinado.

### *Antes de la partida*

- a) Hacer el recorrido uno mismo para verificar el estado del terreno. Por lo general, el recorrido se puede realizar en unos 20 minutos, caminando sin detenerse.
- b) Prever medidas de seguridad y cuidado con los aspectos legales por el uso de medicamentos.
- c) Acudir siempre al punto de partida, sea cual fuere el estado del tiempo.
- d) Llegar con unos 15 minutos de adelanto. El guía debe usar ropa y calzado adecuados, de forma que el público sepa qué ponerse o qué no llevar.
- e) A medida que la gente llega, charlar informalmente con ellos para conocer sus intereses, su nivel de conocimientos, etc.

30

f) A la hora establecida comenzar con la introducción:

- Presentarse como el guía y miembro de una institución. Se puede añadir algo personal si se cree necesario.
- Explicar al grupo a dónde se irá, qué se hará en el recorrido y a qué hora aproximada se estará de regreso. Comentar algo acerca de la ruta como obstáculos, pendientes, charcos, etc.
- Mencionar las normas que se deben seguir para evitar infracciones y problemas.
- Si se considerase necesario se puede hacer referencia a las limitaciones del conocimiento propio; por ejemplo: «Yo conozco la historia de estas ruinas, aunque no soy arqueólogo...».
- Se puede comentar qué espera uno de este encuentro: que entiendan, aprecien, valoren, se sorprendan, disfruten, etc. g) Se recomienda no esperar más de cinco minutos de la hora establecida (tiempo de la introducción) por respeto a los que llegaron puntuales.

#### *El recorrido*

- Después de la introducción se puede conducir al grupo a la siguiente estación o parada, que debería estar cerca y ser visible desde el punto de inicio, para que la gente se vaya dando cuenta de la dinámica de la actividad.

#### a) La conducción

- Mantenerse siempre como cabeza del grupo. Es lo más recomendable, aunque cada guía puede decidir lo que mejor convenga de acuerdo con las condiciones del lugar.
- Respetar el recorrido, pero ser flexible.
- Establecer un paso y un ritmo que no exijan demasiado, al mismo tiempo, no tan lento como para aburrir.
- Hay que ser sensible al grupo: sus respuestas a la actividad indicarán la velocidad de avance.
- Cuanto más numerosos sean los grupos, los problemas de movimiento se incrementan.

Los grupos grandes requieren más tiempo para partir, reunirse y moverse, por lo tanto, las paradas serán más breves; incluso se puede eliminar alguna parada prevista para cumplir con el tiempo establecido.

- Con grupos poco numerosos (menos de diez personas) se pueden hacer más paradas, o destinar más tiempo a las paradas previstas.
- Los movimientos frecuentes dan a la actividad su sentido de acción y las paradas son una ocasión para descansar.
- Hay que evitar riesgos al guía y los participantes.
- Es imprescindible controlar siempre el tiempo establecido y, por lo tanto, llevar reloj.

#### b) La comunicación

- Hacer referencia al tema con claridad, de forma coloquial y en varias oportunidades.
- Hay que ser consciente de las necesidades del grupo y tratar de satisfacerlas (cansancio, calor, desorientación, etcétera), así mejorará la comunicación.
- Para hablar hay que dirigirse al grupo asegurándose de que todos puedan ver y oír.
- Dependiendo de la composición del grupo, a veces es preciso dar el mismo mensaje de diferentes maneras.
- No se debe emplear conceptos técnicos como ecosistema, biocenosis, paleolítico inferior, endogamia, interpretación del patrimonio, etc., a no ser que se explique su significado.

- 
- 
- Se pueden seguir diversas estrategias: ir de lo familiar a lo desconocido, de lo general a lo particular, etc.
  - Desarrollar analogías y ejemplos que resulten ilustrativos.
  - No es aconsejable hablar de aquello que no se puede ver.
  - Hacer que la gente participe y utilice sus sentidos.
  - Usar la estrategia de preguntas y, si es pertinente, dar pequeñas tareas individuales o por grupos.
  - Ser receptivo a las preguntas y las respuestas.
  - Pronunciar bien, no hablar ni muy rápido ni muy despacio.
  - Durante los desplazamientos de un punto a otro se puede conversar con los que se tiene más cerca, pero procurar que nadie se pierda algo importante.
  - En las paradas, no comenzar a hablar hasta que todos estén reunidos.

33

- 
- 
- No ignorar los hechos imprevistos o los acontecimientos espontáneos en el recorrido: se pueden incorporar a las explicaciones o la actividad.
  - Repetir a todos los comentarios importantes que alguien haga.
  - Repetir las preguntas que se formulen, de modo que todos se enteren.
  - Hay que procurar no situarse en un sitio peligroso cuando se habla al grupo, de lo contrario puede que estén más preocupados por la seguridad del guía que por lo que se esté explicando.
  - Hay que evitar atender solo a las personas que parezcan particularmente interesadas o resulten más agradables.
  - No temer al «no lo sé».

34

#### *Fin del recorrido*

- a) El final debe ser definido. No deben quedar dudas acerca de que ahí termina el itinerario.
- b) Concluir utilizando los aspectos que se había previsto en la preparación del itinerario. La conclusión y el resumen sirven para reforzar el mensaje y repetir el tema claramente y por última vez.
- c) Hay que dar oportunidad para que la gente exprese preguntas y opiniones, y emplear un tiempo para responderlas.
- d) Se puede hacer preguntas al grupo con fines de evaluación, pero manteniendo un tono informal y casual.
- e) Dar tiempo a esta conversación final y no desaparecer repentinamente.
- f) Agradecer en nombre propio y de la institución la participación en la actividad.

35

#### *Evaluación del recorrido*

- a) Aspectos a evaluar
  - Asimilación del mensaje por parte del público.
  - Grado de participación y disfrute.
  - Nuestra actuación como guías.
  - El posible impacto ambiental causado en el recorrido.
- b) Acciones posteriores
  - Responder a los «no lo sé».
  - Subsanan los posibles fallos.
  - Estructurar los posibles nuevos elementos de interés del itinerario.

36

**Fuentes bibliográficas:**

-Guía de protocolo de atención al ciudadano del Instituto de Turismo de Villavicencio- Colombia (2015)

- Guía de Interpretación del Patrimonio Natural y Cultural de Perú (2011)

**Elaboración:**

Katia Gabriela Jiménez Jumbo  
2019



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

**Anexo 16** Desarrollo del trabajo de investigación en el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”







**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaboración:** Autora

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA .....	i
CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS.....	ii
AUTORIA .....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS.....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
1. TÍTULO.....	1
2. RESUMEN.....	2
ABSTRACT .....	3
3. INTRODUCCIÓN.....	4
4. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
4.1. Marco conceptual.....	7
4.1.1. Historia de los jardines botánicos .....	7
4.1.2. Texto Unificado Legislación Secundaria, Medio Ambiente, Parte I	16
4.1.3. Permisos de funcionamiento.....	17
4.1.4. Análisis.....	20
4.1.5. Calidad.....	20
4.1.6. Servicio .....	22
4.1.7. Ecoturismo .....	23
4.1.8. Método SERVQUAL .....	24
4.1.9. FODA.....	26
4.1.10. Estrategias de turismo .....	26
4.2. Marco Referencial.....	31
4.2.2. Investigaciones Similares.....	31
5. MATERIALES Y MÉTODOS.....	33
5.1. Materiales .....	33
5.2. Métodos .....	33
5.3. Técnicas.....	34
5.4. Metodología por objetivo.....	35
<b>Objetivo 1. Diagnosticar la situación actual del Jardín Botánico</b> <b>“Reinaldo Espinosa”</b> .....	<b>37</b>
6. RESULTADOS.....	38
6.1. Diagnóstico de la situación actual del Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”.....	38
6.1.1. Resultados del Diagnóstico del estado físico del Jardín Botánico Reinaldo Espinosa y normativa mediante la ficha de diagnóstico de la calidad de los servicios. ....	39
6.1.2. Resultados de las Entrevistas Aplicadas .....	54

<b>Objetivo 2. Evaluar la calidad de los servicios que ofrece el Jardín Botánico “Reinaldo Espinosa”</b> .....	<b>59</b>
6.2. Modelo Servqual .....	59
6.2.1. Tamaño de la muestra .....	59
6.2.2. Resultados de la aplicación de la encuesta .....	59_Toc16601899
6.2.3. Análisis e interpretación de datos .....	60
6.2.4. Resumen de los resultados de las preguntas .....	87
6.2.5. Análisis FODA.....	88
6.2.6. Matriz de estrategias.....	90
<b>Objetivo 3. Proponer estrategias de mejoramiento de la calidad de los servicios en el Jardín Botánico Reinaldo Espinosa.</b> .....	<b>84</b>
6.3. Estrategias de aplicación .....	84
6.3.1. Desarrollo de estrategias .....	85
6.3.1. Presupuesto Referencial .....	94
<b>6. DISCUSIÓN</b> .....	<b>96</b>
<b>7. CONCLUSIONES</b> .....	<b>100</b>
<b>8. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>102</b>
<b>9. NETGRAFÍA</b> .....	<b>104</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>112</b>
Anexo 1 .....	112
Anexo 2.....	134
Anexo 3.....	135
Anexo 4.....	136
Anexo 5.....	137
Anexo 6.....	146
Anexo 7.....	147
Anexo 8.....	158
Anexo 9.....	160
Anexo 10.....	161
Anexo 11.....	163
Anexo 12.....	166
Anexo 13.....	166
Anexo 14.....	178
Anexo 15.....	197
<b>Índice</b> .....	<b>200</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Población de la ciudad de Loja .....	38
Cuadro 2. Entrevista al Director del JBRE .....	54
Cuadro 3. Entrevista al Técnico del JBRE .....	57
Cuadro 4. Escala de Likert.....	59
Cuadro 5. Preguntas de la primera dimensión.....	60
Cuadro 6. Preguntas de la segunda dimensión .....	66
Cuadro 7. Preguntas de la tercera dimensión.....	69
Cuadro 8. Preguntas de la cuarta dimensión .....	72
Cuadro 9. Preguntas de la quinta dimensión.....	78
Cuadro 10. Resultados de las preguntas.....	87
Cuadro 11. Matriz FODA.....	88
Cuadro 12. Primera estrategia .....	85
Cuadro 13. Segunda estrategia .....	87
Cuadro 14. Tercera estrategia .....	89
Cuadro 15. Cuarta estrategia.....	101
Cuadro 16. Presupuesto Referencial .....	94

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Conservación y mantenimiento de las secciones botánicas .....	60
Figura 2. Señalética de información botánica .....	61
Figura 3. Estado de las instalaciones físicas .....	61
Figura 4. Adecuación de los senderos.....	62
Figura 5. Áreas disponibles .....	63
Figura 6. Auditorio.....	63
Figura 7. Elementos materiales .....	64
Figura 8. Apariencia del personal .....	64
Figura 9. Desarrollo de prácticas estudiantiles .....	65
Figura 10. Resumen de los resultados de la primera dimensión .....	65
Figura 11. Cumplimiento de la misión del JBRE .....	66
Figura 12. Interés por brindar información .....	67
Figura 13. Desempeño del servicio por primera vez.....	67
Figura 14. Prestación de servicios en el momento que promete hacerlo. 68	
Figura 15. Resumen de los resultados de la segunda dimensión.....	68
Figura 16. El personal brinda el servicio con prontitud a los visitantes ....	69
Figura 17. Solución a inconvenientes en el menor tiempo posible .....	70
Figura 18. Personal dispuesto a ayudar .....	70
Figura 19. Personal no se encuentra demasiado ocupado.....	71
Figura 20. Resumen de los resultados de la tercera dimensión .....	71
Figura 21. El comportamiento del personal transmite confianza.....	72
Figura 22. El personal trata a los visitantes siempre con cortesía .....	73
Figura 23. El JBRE es un lugar seguro.....	73
Figura 24. El personal demuestra estar capacitado y especializado .....	74
Figura 25. Resumen de los resultados de la cuarta dimensión .....	74
Figura 26. Personal que brinde atención personalizada .....	75
Figura 27. El JBRE cuida de los intereses de sus visitantes .....	76
Figura 28. Los horarios de atención le resultan convenientes .....	76
Figura 29. Le resultó gratificante y obtuvo lo que esperaba .....	77
Figura 30. Resumen de los resultados de la quinta dimensión.....	77
Figura 31. Implementación de servicios.....	78

Figura 32. Diseño de programas.....	78
Figura 33. Modelo de afiche publicitario .....	86
Figura 34. Modelo de afiche publicitario .....	88
Figura 35. Modelo de pictograma con poste.....	90
Figura 36. Señalética de restricción No pisar .....	91
Figura 37. Señalética de restricción No recolectar flora.....	91
Figura 38. Señalética de restricción No arrojar basura .....	92
Figura 39. Portada de la guía de protocolo de atención. ....	93