

Percepción de la calidad de los servicios proporcionados en una reserva nacional: el caso del Radal Siete Tazas

Perception of quality of services provided by a national reserve: The case of Radal Siete Tazas

Jorge Zamora¹, Angela León² & Isabel Andrades³

RESUMEN: La sustentabilidad de reservas naturales en una economía liberal globalizada depende, entre otros, de la capacidad de gestión de servicios turísticos de calidad y flujos de visitantes que aporten a su mantención. Sin embargo, esto requiere de la aplicación de instrumentos para asegurar la calidad de servicios en los parques y reservas nacionales. Esta investigación exploratoria-descriptiva reporta el diseño de un instrumento de medición y la aplicación de una encuesta basada en la adaptación del modelo Servqual, a visitantes en la Reserva Radal Siete Tazas. Se encuestaron a grupo significativo de turistas para detectar las expectativas y percepciones de la evolución de los servicios proporcionados. En el procesamiento se aplicó análisis factorial, indicador de confiabilidad de Cronbach y escalar Thurstone. Como resultado se identificaron las principales brechas de calidad, que son prioridades para la gestión.

Palabras clave: Turismo, calidad de servicio y áreas protegidas.

ABSTRACT: Sustainability of natural reserves in a liberal and globalized economy depends among others on the ability to manage quality tourist services for the flows of visitors who contribute to meet their maintenance cost. Yet, this requires the application of sound instruments for managing the quality of services in the parks and national reserves. This exploratory-descriptive research reports the design measurement instrument and a survey based upon an adaptation of Servqual model, to visitors in the Radal Reserve Siete Tazas, Chile. 170 people were interviewed to detect expectations and perceptions of services provided. Factor analysis, reliability coefficient Cronbach and Thurstone index were applied. Main quality gaps were identified, providing priorities for management.

Keywords: Tourism, services quality and reserve.

(Recibido: 8 Agosto 2007. Aceptado: 16 Octubre 2007)

¹ Director de CIDETUR y Profesor de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad de Talca, Casilla 721, E-mail: jzamora@utalca.cl

² Ingeniero Comercial y Asistente de Investigación de CIDETUR, Universidad de Talca, Casilla 721, E-mail: aleon@utalca.cl

³ Ingeniero Comercial, Universidad de Talca.