

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como finalidad medir la calidad de los servicios turísticos de la ciudad del Puyo en la Provincia de Pastaza a través de modelo SERVQUAL. El mencionado modelo mide la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes, en esta investigación los turistas y las expectativas que habían formado previamente. Se realizó un análisis de la situación actual del turismo en la ciudad del Puyo, para determinar la matriz FODA de esta industria y así poder tener un panorama claro de todas las variables positivas y negativas con las que cuenta Puyo. Para la medición respectiva de la calidad de los servicios se estableció una encuesta para realizar de manera personal a los turistas, obteniendo como resultado una cantidad significativa de brechas negativas, siendo estas las que miden el nivel de insatisfacción en cada aspecto cuestionado; los aspectos que mayor insatisfacción obtuvieron es la deficiencia en la publicidad y la falta de capacitación al personal. Después de analizar todas las preguntas conformadas en la encuesta y al obtener resultados preocupantes se desarrolló un plan de mejoramiento de los servicios turísticos en el cual se tiene estrategias de cambio y aumento de publicidad, estrategias de capacitación de servicio al cliente, también el cambio de señaléticas forma parte de dicho plan. Puyo es una ciudad con un potencial turístico grande, posee grandes riquezas pero se debe mejorar los servicios para incrementar la demanda turística.

### **PALBRAS CLAVES:**

**MODELO SERVQUAL**

**SERVICIO**

**CALIDAD**

**TURISMO**

**SERVICIOS TURÍSTICOS**

## **SUMMARY**

This research aims to measure the quality of tourist services in the city of Puyo in the Pastaza Province through SERVQUAL model. The aforementioned model measures service quality as the difference between actual perceptions by customers, in this investigation tourists and expectations that had previously formed. An analysis of the current situation of tourism in the city of Puyo was performed to determine the SWOT matrix of this industry so we can have a clear picture of all the positive and negative variables that account Puyo. For the respective measuring the service quality survey personally for tourists, resulting in a significant amount of negative gaps, these being those that measure the level of dissatisfaction in every aspect I questioned was established; aspects which obtained greatest dissatisfaction is the deficiency in advertising and lack of staff training. After analyzing all the questions in the survey conformed to get worrisome results and a plan for improvement of tourism services in which they have change strategies and increased advertising, training strategies developed customer service also changing It signposts that part of the plan. Puyo is a city with a large tourism potential, has great wealth but should improve services to increase tourist demand.

### **KEY WORDS:**

**SERVQUAL MODEL**

**SERVICE**

**QUALITY**

**TOURISM**

**TOURIST SERVICE**