

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio realiza un diagnóstico de calidad que reciben en los servicios los turistas que visitan el Cantón Baños de Agua Santa ya que la actividad turística es la principal economía. El Cantón Baños de Agua Santa ubicado en la provincia de Tungurahua es una ciudad turística de toda la provincia ya que tiene un clima privilegiado para realizar muchas actividades realizadas al turismo. El proyecto está enfocado a establecer la satisfacción de los turistas que visitan el cantón, surge porque no hay un estudio que determine la calidad ya que los establecimientos no tienen capacitación de servicio al cliente. Se realizó un análisis a nivel mundial, nacional y local sobre la realidad del turismo, además conocimos la situación actual del Cantón que a partir de la erupción del volcán Tungurahua la actividad económica ha mejorado mucho ya que esto atrae a los turistas tanto nacionales como extranjeros. Para analizar la calidad y el nivel de satisfacción de los turistas se propone generar un modelo basado en “ciclos de servicios”, para que los establecimientos dedicados a dar los servicios de turismo como los de alojamiento, comidas, bebidas y de agencias de viaje; mejoren su manera de servicio al cliente y oferten calidad a todos los turistas. Esto promueve el desarrollo local, la actividad económica y así aportar para que nuestro país Ecuador sea una potencia turística a nivel mundial

Palabras claves:

TURISMO

CALIDAD

DESARROLLO Económico

SERVICIO

ADMINISTRACIÓN

Abstract

This study provides a diagnostic quality in the services they receive tourists visiting the Canton Baños de Agua Santa because tourism is the main economy. Canton Baños de Agua Santa located in the province of Tungurahua is a tourist town across the province as it has a privileged climate for many tourism activities. The project is aimed to establish the satisfaction of tourists visiting the singing; it arises because there is a study to determine the quality since you have no training establishment's customer service. An analysis at the global, national and local levels on the reality of tourism was held; also we met the current situation of the Canton that from the eruption of the Tungurahua volcano economic activity has improved a lot since this attracts tourists both domestic and foreign. It is proposed to create a system based on "cycles of services" model to analyze the quality and level of satisfaction of tourists, for facilities dedicated to providing tourism services such as accommodation, food and drink and agencies travel; way to improve their customer service and quality to bid all tourists. This promotes local development, economic activity and thus brings our country for Ecuador is a global tourist power.

Keywords:

TOURISM

QUALITY

ECONOMIC Development

SERVICE

ADMINISTRATION