

RESUMEN

La comunidad de Agua Blanca es uno de los principales atractivos del Parque Nacional Machalilla, destino turístico del Ecuador. La comuna se encuentra a 10 minutos de la Ruta Spondylus, al sur de Manabí. Debido a su ubicación, recibe gran afluencia de turistas tanto nacionales como extranjeros. Es por esto que surgió la necesidad de estudiar la percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios turísticos que ofrece la comunidad para evaluar el nivel de los mismos. En esta investigación se analizaron las dimensiones de la calidad: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, a través de la aplicación del modelo SERVPERF establecido por Cronin y Taylor (1992). Este modelo fue adaptado a las condiciones que presentaron los servicios, éste modelo evalúa las percepciones. Los instrumentos utilizados fueron entrevistas y encuestas dirigidas a los turistas y prestadores de los servicios turísticos. Los resultados que se obtuvieron mostraron que los turistas extranjeros perciben de mejor manera la calidad de los servicios con relación a los turistas nacionales y a su vez los prestadores de los servicios presentaron una percepción alta de ellos mismos. En conclusión, pese a que los servicios turísticos son percibidos con excelencia estos no llegan a la calidad total. Debido a esto, se deben realizar acciones de mejora por parte de la comunidad. Consecuentemente, se plantearon recomendaciones con la finalidad de contribuir al desarrollo turístico local.

PALABRAS CLAVE:

- **PERCEPCIÓN DE LOS TURISTAS**
- **CALIDAD**
- **SERVICIOS TURÍSTICOS**
- **MODELO SERVPERF**
- **PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

ABSTRACT

The community of Agua Blanca is one of the main attractions of the Machalilla National Park, a tourist destination of Ecuador. The commune is 10 minutes from the Spondylus Route, south of Manabí. Due to its location, it receives a large influx of tourists, both domestic and foreign. That is why the need arose to study the perception of tourists about the quality of the tourism services offered by the community to assess their quality level. In this research, the dimensions of quality were analyzed: tangible elements, reliability, response capacity, security and empathy, through the application of the SERVPERF model established by Cronin and Taylor (1992). This model was adapted to the conditions presented by the services, this model evaluates perceptions. The instruments used were interviews and surveys aimed at tourists and providers of tourist services. The results obtained showed that the foreign tourists perceived in the best way the quality of the services in relation to the national tourists, and in turn the providers of the services presented a high perception of themselves. In conclusion, although tourism services are perceived with excellence, they do not reach the total quality. Due to this, improvement actions must be carried out by the community. Consequently, recommendations were made with the purpose of contributing to local tourism development.

KEYWORDS:

- **PERCEPTION OF TOURISTS**
- **QUALITY**
- **TOURIST SERVICES**
- **SERVPERF MODEL**
- **TOURIST SERVICE PROVIDERS**