

RESUMEN

La presente investigación se orienta a investigar el nivel de satisfacción del consumidor turístico en los diferentes puntos turísticos de la zona norte del Distrito Metropolitano de Quito, debido a que la afluencia de visitantes en esta zona es amplia y heterogénea; y es inexistente la evidencia de la condición en cuanto a satisfacción del turista, puesto que se desconoce si existe o no una relación entre la expectativa del turista y lo que encuentra una vez que visita el lugar. La investigación podrá determinar cuál es el nivel de satisfacción de los consumidores y si el servicio ofertado cumple con las expectativas del consumidor de servicios turísticos que visitan la Zona Norte del Distrito Metropolitano de Quito (Ciudad Mitad del Mundo, Teleférico, Capilla del Hombre y Volcán Pululahua) ya que existe carencia de datos estadísticos sobre el nivel de satisfacción siendo en su mayoría los lugares más cotizados a nivel nacional e internacional. Conviene encontrar los motivos del consumidor de servicios turísticos para visitar estos lugares e indagar por qué medio se enteraron acerca de estos sitios turísticos, permitiendo obtener información importante tanto para los oferentes del servicio como para las agencias de difusión turística. Como aporte de la investigación, se pretende basarse en la información recopilada para proponer un Plan de Medios y contribuir con la mejora continua de los servicios turísticos, en cuanto al cumplimiento de las expectativas del consumidor de servicios turísticos de estos cuatro centros turísticos antes mencionados.

PALABRAS CLAVE

- **SATISFACCIÓN**
- **TURISMO**
- **SERVICIO**

ABSTRACT

The present investigation is oriented to investigate the level of satisfaction of the tourist consumer in the different tourist points of the north zone of the Metropolitan District of Quito, because the affluence of visitors in this zone is wide and heterogeneous; and there is no evidence of the condition in terms of tourist satisfaction, since it is unknown whether there is a relationship between the tourist's expectations and what they find once they visit the place. The investigation may determine what is the level of satisfaction of consumers and if the service offered meets the expectations of the consumer of tourist services visiting the Northern Zone of the Metropolitan District of Quito (Ciudad Mitad del Mundo, Teleferico, Chapel of Man and Volcano Pululahua) since there is a lack of statistical data on the level of satisfaction, being mostly the most sought-after places at national and international level. It is convenient to find the reasons of the consumer of tourist services to visit these places and to find out by what means they learned about these tourist sites, allowing to obtain important information both for the service providers and for the tourist diffusion agencies. As a contribution of the research, it is intended to build on the information gathered to propose a Media Plan and contribute to the continuous improvement of tourism services, in terms of compliance with consumer expectations of tourist services of these four tourist centers: Ciudad Mitad of the world; Teleferico, Chapel of Man and Pululahua Volcano.

KEYWORDS

- **SATISFACTION**
- **TOURISM**
- **SERVICE**