

RESUMEN

El cantón Tulcán perteneciente a la Provincia del Carchi, ubicada al norte del Ecuador, tiene una ubicación privilegiada, ya que sirve como puerta de entrada y salida del país, además posee una gran variedad de atractivos turísticos, entre estos los balnearios Tres Chorros y el complejo turístico Aguas Hediondas (Carrera Villacrés & Guevara García, 2016). Se refleja una escasa presencia de estudios acerca de la calidad del servicio, por eso el objetivo principal de este trabajo de titulación, es estudiar la calidad del servicio de las aguas mineromedicinales del cantón, con el fin de contribuir al desarrollo y mejoramiento turístico local. (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Provincia del Carchi, 2015-2019). El presente estudio está basado en el modelo SERVPERF propuesta por Cronin y Teylor (1992), el cual se basa en cinco dimensiones para calificar la calidad estos son: “fiabilidad capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles”, la cual enmarca las percepciones que tiene el cliente acerca del servicio brindado por los establecimientos.

PALABRAS CLAVES

- **CALIDAD**
- **TERMAS**
- **SERVPERF**
- **DESARROLLO LOCAL**

ABSTRACT

The canton of Tulcán belonging to the province of Carchi, located to the North of the Ecuador, has a privileged location, since it serves as entrance and exit from the country. It also has a variety of tourist attractions, among these spas Tres Chorros and the tourism complex Aguas Hediondas (career & Guevara, 2016) There are few reviews concerning the quality of the service, which is the main objective of this degree: studying the quality of service of the mineral waters of the canton, in order to contribute to the development and improvement of local tourism. (Plan for development and Planning Territorial for the province of Carchi, 2015-2019). The present study is based on the model SERVPERF proposed by Cronin and Teylor (1992), which is based on five dimensions to qualify these are quality: "reliability responsiveness, security, empathy and tangible elements", which framed the perceptions that have the customer about the service provided by the settlements.

KEY WORDS

- **QUALITY**
- **THERMAL SPRINGS**
- **SERVPERF**
- **LOCAL DEVELOPMENT**