

RESUMEN

La industria turística es un gran motor de desarrollo económico y social debido al alto valor agregado que implica su desenvolvimiento, al elevado efecto multiplicador que produce su demanda, y al importante efecto acelerador de la inversión en infraestructuras y equipamientos. La dirección de esta investigación tiene como finalidad medir la calidad de servicio de los atractivos turísticos de las parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito, a través del Modelo SERVQUAL. Para esta investigación se tomó en cuenta 10 parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito, en constancia de que tienen un mayor número de atractivos turísticos y siendo más conocidas. La investigación de campo permitió determinar cómo califican los turistas a los atractivos de acuerdo a las variables del modelo SERVQUAL. Gracias a la información recopilada y el análisis que se obtuvo en la presente investigación, se proponen estrategias de mejora, con el fin de que la calidad de servicio sea favorable tanto para los visitantes como para el lugar, ayudando a la industria turística a crecer especialmente en las parroquias rurales de la ciudad de Quito, objeto de esta investigación.

PALABRAS CLAVES

- **SERVICIO**
- **CALIDAD DEL SERVICIO**
- **TURISMO**
- **MARKETING**
- **ATRACTIVOS TURÍSTICOS**

ABSTRACT

The tourism industry is a great engine of economic and social development due to the high added value implied by its development, the high multiplier effect produced by its demand, and the significant accelerating effect of infrastructure and equipment investment. The purpose of this research is to measure the quality of service of the tourist attractions of the rural parishes of the Metropolitan District of Quito, through the SERVQUAL Model. For this investigation, 10 rural parishes of the Metropolitan District of Quito were taken into account, in proof that they have a greater number of tourist attractions and being better known. The field investigation allowed to determine how tourists rate the attractions according to the variables of the SERVQUAL model. Thanks to the information collected and the analysis obtained in the present investigation, improvement strategies are proposed, so that the quality of service is favorable both for visitors and for the place, helping the tourism industry to grow especially in the rural parishes of the city of Quito, object of this investigation.

KEYWORDS

- **SERVICE**
- **QUALITY OF SERVICE**
- **TOURISM**
- **MARKETING**
- **TOURIST ATTRACTION**