

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación está orientado a la Percepción de la Calidad del Servicio del Cantón Mejía, donde la actividad turística es una de las principales fuentes económicas y sociales, de las cuales se nutre el desarrollo del propio Cantón. Esta investigación está encaminada a determinar el nivel de satisfacción que tienen los clientes al momento de visitar los destinos turísticos rurales. De los turistas encuestados se obtuvo una percepción del servicio “Muy bueno” más no excelente y por ende no de calidad. Por ello se plantea un modelo de mejora basada “Ciclos de Servicio”, para que los complejos que albergan estos destinos turísticos puedan mejorar constantemente y posterior a esto, ofrecer un servicio de calidad con cero errores. Que contribuirá con el desarrollo de esta actividad económica dentro del cantón y a uno de los objetivos planteados por el gobierno, que es; convertir al país en una potencia turística.

PALABRAS CLAVES:

TURISMO RURAL

SERVICIO TURÍSTICO

SATISFACCIÓN AL CLIENTE

CALIDAD TURÍSTICA

DESARROLLO RURAL

ABSTRACT

This research project is aimed at the perception of the quality of service of the Canton Mejia, where tourism is the principal and major source which feeds the development of the Canton. This research is aimed at determining the level of satisfaction that customers have at the moment when they are visiting rural tourist destinations. The tourists surveyed, in the perception of the service received, the tourists indicates that the service is "very good" but not excellent or quality service. That's why the research proposes a model based on "duty cycles" so the resorts that host these destinations can constantly improve and offer quality service with zero errors. This research contributes to the development of this economic activity within the canton and also to one of the objectives proposed by the government, which is; make the country a tourism powerhouse.

KEYWORDS:

RURAL TOURISM

TOURISM SERVICE

CUSTOMER SATISFACTION

TOURISM QUALITY

RURAL DEVELOPMENT