

## **RESUMEN**

El presente proyecto de titulación se enfoca en el estudio de los factores internos y externos que influyen en la gestión de las operadoras turísticas de aventura de la parroquia de Mindo, y el modo en el que estos factores determinan la calidad en el servicio que ofrecen las empresas; a partir de este estudio se recomiendan siete estrategias claves para mejorar su gestión, por ende aumentar la calidad ofertada y de este modo incrementar la llegada de turistas hasta la parroquia. Para ello se ha desarrollado un diagnóstico situacional de la actividad turística de aventura en la parroquia, se ha determinado el perfil del turista que llega a Mindo por practicar actividades de aventura, se ha valorado la percepción que tiene actualmente la demanda en cuanto a dichas actividades y se ha efectuado una evaluación de las actividades turísticas de aventura desde la perspectiva de los empresarios mediante el uso de la herramienta de evaluación HEVA™. A raíz de este proyecto se pretende mejorar la imagen de Mindo hacia el mundo como un destino confiable para practicar actividades de aventura y lograr que el manejo de las operadoras turísticas de aventura sea un modelo de gestión técnica y operativa para todas las operadoras turísticas de aventura del territorio ecuatoriano.

### **Palabras claves:**

**GESTIÓN,**

**OPERADORAS TURÍSTICAS DE AVENTURA,**

**CALIDAD,**

**HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN,**

**FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS,**

**MODELO DE GESTIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA.**

## **ABSTRACT**

This titling project focuses on the internal and external factors study that influence the tourism operators adventure management in Mindo, and the way in which these factors determine the quality of service offered by the operators; from this study seven keys to improve their management and thus increase the quality offered strategies are recommended. For this has been developed a situational analysis of tourism adventure in the parish, has been given the profile of tourists coming to Mindo for practice adventure activities, it has been valued demand's perception in respect of these activities and it has made an adventure tourism activities assessment from the actually perspective of employers using the assessment tool HEVA™. Following this project is to improve the Mindo's image to the world as a reliable destination for adventure activities and achieve the management of tourism operators adventure come a model of technical and operational management for all tour operators' adventure Ecuadorian territory.

### **Keywords:**

**MANAGEMENT,**

**ADVENTURE TOUR OPERATORS,**

**QUALITY, ASSESSMENT TOOL,**

**INTERNAL AND EXTERNAL FACTORS,**

**MODEL OF TECHNICAL AND OPERATIONAL MANAGEMENT.**