

RESUMEN

Papallacta está localizada en el cantón Quijos aproximadamente a 70 km de distancia de Quito, esta parroquia ha experimentado un crecimiento turístico debido a la presencia de aguas termales, por tal motivo se ha convertido en uno de los principales destinos de la provincia de Napo, tal incremento se logró con la implementación de balnearios lo cual atrajo a visitantes nacionales y extranjeros; un porcentaje significativo de los visitantes son personas de tercera edad, mismos que acuden a los establecimientos por las propiedades del agua en beneficio de su salud o por motivos recreacionales. Sin embargo ante la escasa presencia de estudios acerca de calidad en balnearios y dirigida a adultos mayores, surge la necesidad de realizar una investigación en Papallacta en la que se evalúe la calidad de los balnearios con el objetivo de contribuir al desarrollo y mejoramiento de la actividad turística del país. El presente estudio emplea las dimensiones de la calidad propuestas por Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) siendo estas: Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía, Seguridad y Elementos tangibles mismas que han sido adaptadas al modelo SERVPERF de Cronin & Taylor (1994), donde se valora la percepción que tiene el cliente acerca del servicio recibido. A través del enfoque cartesiano se planteó una hipótesis alternativa y una nula (H_0 y H_1) que fueron comprobadas a través de un método estadístico, para posteriormente tabular los datos empleando escalas de medición con la utilización del programa Excel, de esta manera se determinó el análisis de la demanda y con ayuda de la norma NTE INEN 2929 se procedió a realizar el análisis de la oferta. Al no encontrar mayores falencias en la calidad de los balnearios no es posible brindar soluciones prácticas pero si es pertinente emitir recomendaciones a cada establecimiento y finalmente plantear conclusiones.

PALABRAS CLAVE

- CALIDAD
- BALNEARIO
- PERSONAS TERCERA EDAD
- SERVPERF

ABSTRACT

Papallacta is located in Quijos canton, approximately at 70 km from Quito, this parish has experienced a tourism growth due to the presence of hot springs, for that reason has become one of the top destinations in the province of Napo, this increase was achieved with the implementation of spas which attracted visitors domestic and foreign; a significant percentage of visitors are old age people, they come for the properties of water for the benefit of their health or recreational reasons. However the low presence of studies on quality spas and aimed at older adults, comes the need for an investigation in Papallacta that evaluates the quality of the resorts with the aim of contributing to the development and improvement of tourist activity in the country. The present study apply quality dimensions proposed by Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) these are: reliability, responsiveness, empathy, security and same tangible items which have been tailored to the model SERVPERF of Cronin & Tabor (1994), where the perception of the customer about the service received is valued. An alternative hypothesis was raised through the Cartesian approach and one null (H_0 and H_1) that were tested through a statistical method, to later tabulate the research data using scales of measurement with the use of the Excel program, analysis of demand was determined in this way and with the help of the norm NTE INEN 2929 proceeded to perform analysis of the offer. Finding no major shortcomings in the quality of the resorts, it is not possible to provide practical solutions but it is relevant to issue recommendations to each establishment and finally to draw conclusions.

KEY WORDS

- QUALITY
- SPA
- OLD AGE PEOPLE
- SERVPERF